French Language Services Secretariat

Report on

FRENCH LANGUAGE SERVICES 2000/2001

www.gov.mb.ca/fls

Manitoba

102-05790/

TABLE OF CONTENTS

Message from the Minister 3
Comments of the Senior Advisor 5
Evolution of FLS Implementation 6
Status of the Implementation of the Chartier Report Recommendations 8
Challenges and Areas for Improvement 10
Activities and Accomplishments 2000/2001
French Language Services Secretariat 13
Culture, Heritage and Tourism 14
Education, Training and Youth / Advanced Education 17
Family Services and Housing 18
Designated Social Services Agencies 19
Health 21
Designated Health Organizations 21
Justice 22
Transportation and Government Services 22
Aboriginal and Northern Affairs 23
Agriculture and Food 23
Civil Service Commission 24
Conservation 24
Consumer and Corporate Affairs 24
Executive Council 26
Finance 27
Industry, Trade and Mines 27
Intergovernmental Affairs 28
Labour and Immigration 28
Offices of the Legislative Assembly:
Elections Manitoba 29
Ombudsman 29
Crown Corporations:
Manitoba Hydro 30
Manitoba Liquor Control Commission 30
Manitoba Public Insurance 30
Manitoba Women's Directorate 31
Seniors Directorate 31
Statistics on Designated Bilingual Positions 32
Promotion, Feedback and Adjustments 33
What Lies Ahead? 34
Appendix – French Language Services Policy and Map of Designated Areas 36

MESSAGE FROM THE MINISTER

Greg Selinger

Minister responsible for French Language Services

During the ten years following the 1979 decision by the Supreme Court of Canada in the Forest case, the government gradually laid the preliminary groundwork for French language services.

Once this foundation was in place, the government in 1989 adopted a French language services policy aimed at a fuller and more systematic introduction of services. The table showing the evolution of activities in the area of French language services attests to this phase of increased institutionalization.

For several years now, the government, acting upon the recommendations set out by Judge Chartier in his 1998 report, has been making a major shift focused on French language services that are both more practical and more accessible.

In the framework of this shift, we are in the process of setting up fully bilingual service centres that will play a key role in strengthening the active offer of French language services. These centres will in fact be one-stop shops where citizens will be able to obtain services in French and English from all three levels of government. The first three centres of this kind to open their doors will be located in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.

As these centres will not be able to meet every need, other administrative units and entities will also be called on to offer a full range of services in both official languages, including the various health care and social service institutions found in the designated bilingual areas.

In some situations, separate Francophone institutions will be required to create the linguistic and cultural environment necessary to counter assimilation. This need is especially present where education, early childhood development, personal care homes, and residences for the developmentally-disabled are concerned.

To ensure the success of this major reorientation, it is essential that we work in close collaboration with the Francophone community of Manitoba and that it keep us apprised of its needs, objectives and priorities. Through our combined efforts, we will be able to find ways of optimizing resources and providing high quality French language services.

On a final note, I would like to pay tribute to Ms Jeannette Lanthier, who passed away suddenly in December 2001. Jeannette Lanthier was a long-time employee who served for the past two years as French Language Services (FLS) Coordinator for Executive Council and as Project Coordinator for the FLS Secretariat team. She is sadly missed by her friends and colleagues.

COMMENTS OF THE SENIOR ADVISOR

"In order to ensure public accountability," states the French Language Services (FLS) Policy; *"the French Language Services Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy's implementation by the administrative bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these administrative bodies."*

It is in that light that this report was prepared. The FLS Secretariat relies substantially on the information submitted by the administrative bodies concerned. What is presented under FLS activities and accomplishments allows one to realize that there is considerable effort made to meet the objectives of the FLS Policy. We can appreciate the diverse and numerous initiatives carried out for that purpose. It is possible to conclude that progress is definitely occurring without necessarily being able to accurately quantify it.

There is an increase in the volume of translation; that should mean an enhanced availability of materials in French. Greater efforts are made to ensure that designated positions are filled with bilingual personnel. Those are some rough indicators of improvements in the implementation of policy.

However, there is substantial room for improvement in some areas. For example, non-bilingual personnel continue to be hired in the health facilities that have been identified as completely bilingual centres. Recruitment of qualified bilingual health professionals continues to be a challenge.

Concerted efforts and leadership remain two key ingredients of the progress that is definitely required in such cases. The Francophone community must be very much involved in the pursuit of solutions. Training is an important aspect and, thankfully, it figures in the strategies that are being developed. Intergovernmental agreements may also be of considerable value in this regard.

"Where there is strong leadership... progress follows."

Challenges of various sorts exist, as illustrated in the section of this report on that subject. Solutions often hinge on the availability of sufficient resources, generally human resources. Information and orientation sessions can prepare staff in designated offices and centres, as well as those in management, to play appropriate FLS roles whether they are bilingual or not. Where there is strong leadership in support of the FLS Policy, progress follows.

FLS Secretariat Staff – Left to Right: Johanne Cayer (Facilitator), Nick Sourisseau (Project Manager), Nicole Young (Secretary to the Senior Advisor), Edmond LaBossière (Senior Advisor), Monique Gauthier (Facilitator), Hélène Fisette (Planning and Programme Coordinator)

EVOLUTION OF FLS IMPLEMENTATION

Manitoba Government French Language Services (FLS) Policy

Over the years, numerous and diverse efforts and activities have contributed to an enhancement of French language services. The highlights are outlined in this table.

1989-1991

- Introduction of FLS Policy in November 1989
- Implementation of FLS based on official policy and as a continuation of some pre-policy initiatives
- Study regarding ways and means of ensuring French language health services (the Gauthier Study)
- Signing of the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages (CMGAPOL)

1991-1993

- Development of comprehensive guidelines for the implementation of policy and geared to an active offer of French Language Services
- Establishment of the Advisory Committee on Health Services in French and initial follow-up on the Gauthier Report recommendations
- Publication of the *French Language Services Guide*, an information and promotion document
- Placing of bilingual highway signs in designated areas
- Support of the provision of translation services for bilingual municipalities

1993-1995

- Development of FLS implementation plans based on the guidelines, by departments, Crown Corporations concerned and the designated health facilities identified in the Gauthier Report
- Establishment of a second-stage facility for Francophone women and their children (victims of family violence)
- Establishment of a special Resource Unit, *Santé en français*, to assist designated health facilities with their planning and delivery of services in French
- Creation of the *Division scolaire franco manitobaine (DSFM)*, the Franco-Manitoban School Division
- Strengthening of Part III of *The City of Winnipeg Act* regarding the provision of French language services
- Renewal of the CMGAPOL

Ongoing FLS initiatives: *bilingual forms and documents; bilingual signage in designated areas and centres; services in both official languages in person or via telecommunications through bilingual employees in designated offices and facilities; support for the provision of translation services for bilingual municipalities; contributions to various Francophone cultural, educational, youth, economic, etc. initiatives and projects.*

1995-1997

- Special efforts to ensure an adequate implementation of policy:
  - Active offer video and orientation sessions for employees in designated positions and designated offices
  - French language training for employees in designated positions
- Studies regarding ways and means of ensuring French language social services (seniors, disabled individuals, etc.)
- Approval and planning of a *Centre du patrimoine* (Francophone heritage centre)
- Designation of Regional Health Authorities to ensure FLS in the consolidated and regionalized health services
- Creation of the Working Group on the Enhancement of French Language Services in Manitoba's Justice System
- Support of economic development initiatives in the Francophone community

1997-1999

- Assessment of the offer and delivery of services as per policy (Dubé Study)
- Review of the FLS Policy (the Chartier Report)
- Modification of FLS Policy and guidelines (based on the Chartier Recommendations)
- Development of a regulation re: the obligations of Regional Health Authorities with respect to FLS
- Promotion of French Language Services using the Internet and other means
- Provision for FLS in designated areas using new technologies and approaches such as Better Systems Initiative, etc.
- Creation of the Advisory Committee on French Language Social Services
- Designation of some social services agencies/organizations which receive provincial government funding, as ones which must ensure that their services are available in French
- Construction of the *Centre du patrimoine* (Francophone heritage centre) as an annex to the *Centre culturel franco-manitobain* (Franco-Manitoban Cultural Centre)
- Cabinet decision to establish bilingual (government) service centres in the designated areas

1999-2001

- Creation of a FLS Facilitator team attached to the FLS Secretariat
- Treasury Board approval and detailed planning to establish three bilingual service centres in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys
- Renewal of the CMGAPOL for the period of 2000-2004
- Establishment of a completely bilingual primary health centre in Saint-Boniface
- Creation of a Bilingual Health Recruitment Coordinator position
- Establishment of a *Communauté en Santé* Board to replace the Advisory Committee on Health Services in French
- Government approval of pilot project to establish bilingual court facilities and services in Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys
- Development, with various stakeholders, of a practical model for the delivery of RCMP services in French
- Strengthened funding and support to the DSFM through the CMGAPOL in Education
- Approval for the construction of a K-8 français school in South Saint-Vital
- Tri-Level Agreement to establish a *comité paritaire* (joint committee) to foster economic development cooperation
- Grant of $300,000 to *Francofonds*, to highlight the National Year of the Francophonie
- Development, finalization and approval of FLS Plans of various designated Regional Health Authorities, social service agencies, departments and Crown Corporations
- Publication of a First Report on FLS (as per Chartier Recommendations)

STATUS OF THE IMPLEMENTATION OF THE CHARTIER REPORT RECOMMENDATIONS

The Commissioner Honourable Judge Richard Chartier's May 1998 Report and Recommendations on French Language Services Within the Government of Manitoba *"Above All, Common Sense"* identified significant gaps in service delivery under the Government of Manitoba's FLS Policy.

The report's 29 recommendations focus to a great extent on two key principles:

- Providing French language services from centres located in the designated areas where the Francophone population is concentrated.
- Establishing completely bilingual units or entities to serve the designated bilingual areas. This ensures that services in both official languages are available at all times.

A Deputy Ministers Implementation Committee was established to spearhead the development of strategies to implement the recommendations emanating from the report. A series of action plans were submitted for Cabinet approval March 3, 1999. Under the overall coordination of the Committee and the FLS Secretariat, various administrative bodies developed or pursued action plans to address issues outlined in the Chartier Report. By the end of fiscal year 2000/2001, a total of 15 out of 29 Chartier Report recommendations were implemented in full, and another three implemented in part. Others are being worked upon. It should be noted that some recommendations require ongoing implementation.

1998/1999

In 1998/1999, Cabinet approved revisions to the FLS Policy and the map of designated areas (Recommendations #1 and #29), approved the concept of bilingual service centres (BSCs) (Recommendation #3) and authorized the implementation of three pilot centres in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys (Recommendations #4 and #5).

1999/2000

In 1999/2000, Cabinet approved the establishment of six BSCs for the delivery of FLS, the first three in the designated areas listed above, with an additional three to follow in Sainte-Anne, Saint-Laurent, and Saint-Vital. Federal departments indicated an interest in offering services through the BSCs, as did the City of Winnipeg for the Saint-Boniface Centre. Cabinet also approved the establishment of four full-time FLS Facilitators to help get the BSCs operational and to assist administrative bodies covered by the FLS Policy with implementation of the revised FLS Policy (Recommendation #27).

The Ad Hoc Working Group on Communications in French (Recommendation #26) completed its assessment of the service gap within Government, and the FLS Secretariat pursued initiatives to reduce backlogs in the translation and production of high priority documents in French. Cabinet approved extra funding of $100,000 for Translation Services in 1999/2000 and again in 2000/2001.

In 1999/2000 other Chartier Report recommendations were implemented in full or in part: Family Services took part in the establishment of BSCs (Recommendations #9 and #10) and will be providing services in the first three centres in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys. Resources for translation services were made available to Education and Training (Recommendation #18). The *Collège universitaire de Saint-Boniface* (CUSB) received an increase in funding (Recommendation #19). The question of the CUSB receiving an adequate proportion of post-secondary funding from the Government of Manitoba is a matter of ongoing consideration. As per Recommendation #27, the FLS Secretariat participated in the Manitoba Measures business planning exercise.

2000/2001

During fiscal year 2000/2001, the FLS Secretariat and Government Services worked with representatives of the Federal and Municipal Governments, other partners and community representatives to refine the details required to seek approval for final implementation of the first three BSCs. Treasury Board approval was secured for the Province. In January, 2001, the City of Winnipeg announced its commitment to the Saint-Boniface Centre. The terms and conditions for federal participation in the centres progressed to near-final stages. This project, a first for Manitoba, is truly unique due to its complexity and the number of partners involved.

Elements such as encouraging the use of French as the language of work and day-to-day operations in the BSCs (Recommendation #6) were considered in the development of the operating model for the BSCs. These elements were also included in the Guidelines Manual for the Implementation of FLS, which was updated and simplified by the FLS Secretariat and made more pertinent to the revised FLS Policy.

The FLS Secretariat initiated the review of FLS Plans of various administrative bodies (departments, Crown Corporations, Regional Health Authorities (RHAs) and social services agencies), which were last developed in 1993 and 1994. Administrative bodies were asked to take into consideration the Chartier Report Recommendations when reworking their FLS Plans. For example:

- Manitoba Agriculture designated its Saint-Pierre-Jolys and Somerset offices as bilingual and will ensure that signage and all new employees are bilingual (Recommendation #7).
- Winnipeg Child and Family Services designated as bilingual two offices in Saint-Boniface and Saint-Vital, and their office in Saint-Pierre-Jolys is being integrated in the new BSC in that community (Recommendation #11).
- A number of urban and rural health institutions were designated as bilingual, and the RHA responsible for these facilities will ensure that signage and all new employees are bilingual (Recommendation #12).
- The Saint-Boniface General Hospital was designated as the Winnipeg hospital responsible for providing services in French (Recommendation #13). This is being incorporated in the Winnipeg RHA's FLS Plan.
- Manitoba Public Insurance designated as bilingual its St. Mary's Road Claim Centre, and agreed that all signage and all new employees be bilingual (Recommendation #20).
- The Manitoba Liquor Control Commission (MLCC) outlets located in the designated areas of Winnipeg were designated as bilingual and MLCC is working to ensure that signage and all new employees are bilingual (Recommendation #21). MLCC is also pursuing the recommendation that its contracts with private industry to sell alcohol in the rural designated areas stipulate that the stores are to have, to the extent possible, bilingual signage and staff (Recommendation #22).
- Extra funding of $100,000 was approved for Translation Services to assist in increasing the production of documents in both official languages (Recommendation #26).
- The FLS Secretariat produced its first report, to be presented annually, detailing the advances made in the implementation of the FLS Policy (Recommendation #28).

CHALLENGES AND AREAS FOR IMPROVEMENT

All departments and Crown Corporations can encounter challenges and identify areas needing improvement in their implementation of the FLS Policy. Following are some of the more common ones, as well as strategies to overcome them.

Challenges and Areas for Improvement	Strategies
Communications	
Ensuring that Translation Services has the ability to continue providing excellent service with ever increasing demand and tight timeframes.	Special funding, under the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages, to provide additional resources for translation. Acquisition of technological tools to augment efficiency and service provision.
Producing, within limited budgets, bilingual information materials (hard copy and Internet) that are user friendly, easy to read and in a consistent format government wide; publishing public information materials simultaneously in both official languages.	Ensure advance planning, careful budgeting and the conceptualizing of bilingual materials at the outset. Raise awareness about the requirement to produce documents in a bilingual format vs. separate language versions. Review materials for plain language, a principle that applies to both official languages. Include FLS Coordinators and Information Resources Division (IRD) early in the planning process.
Ability to provide the French media a more active offer of services in French.	Address some of these issues through collaborative efforts of the FLS Secretariat and Information Resources Division.
French language promotional pieces and Web site to assist the tourism and business industries; more Francophone travel counselors in the industry.	Collaborate with the *Bureau de tourisme Riel*, the *Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba* and other Francophone organizations to develop strategies and coordinate efforts in training and in the delivery of services.

Challenges and Areas for Improvement	Strategies
Communications *(continued)*	
Informing the Franco-Manitoban community of various programs and initiatives; improving presentations to schools and to the community.	Conduct French language presentations in the community. Maximize contact with, and disseminate information via, the information specialists and the FLS Team working out of the completely bilingual service centres located in the designated areas. Cover registration fees for employees taking French language training.
Human Resources	
Filling designated bilingual positions where turnover of staff is low.	Recruit upon first vacancy for permanent or temporary positions (next available position). Offer French language training to current staff and facilitate transfers of bilingual staff to designated positions and offices.
Recruiting qualified bilingual staff for technical and specialized professional positions or where candidate selection is minimal.	Work with the community and appropriate stakeholders to identify and develop training and recruitment strategies.
Reducing the negative attitudes and reactions that bilingual staff sometimes encounter from other staff and from the public.	Promote the *active offer* concept to management, staff and the public. Provide ongoing staff orientation sessions. To the largest extent possible, without interfering with the delivery of FLS in central offices, assign designated bilingual positions to offices located in designated bilingual areas. Foster a greater appreciation for the value of the work performed by bilingual employees when delivering services in both official languages.

Challenges and Areas for Improvement	Strategies
Human Resources *(continued)*	
Having administrative bodies become more pro-active so as to allow FLS Coordinators to shift their focus more to planning, implementing and evaluating functions.	Educate key players of their obligations under the FLS Policy and on the importance of an FLS Plan. Ensure FLS requirements are considered when planning activities, changes or new initiatives.
Bilingual Service Centres	
Managing a multi-partner project and co-locating several administrative bodies from the provincial, federal and municipal levels.	Continue collaborative efforts and actions through various means including the Provincial/Federal/ Municipal Facilitation and Harmonization Committee, which identifies issues and examines strategies to develop job descriptions, recruit, select and train shared personnel for new service centres that are being established.
Orientation and training by the participating departments for the first three shared information specialists to be located in the completely bilingual service centres.	Develop a training plan with representatives from all divisions of the participating departments to ensure that training is completed prior to the opening of the centres.
Other	
Choosing the appropriate mix of strategies and instruments to enhance service commitments to Francophone clients, within limited financial budgets.	More consultation with the community and appropriate stakeholders. Develop government-community partnerships.
Updating of and funding for mainframe computer systems in order to correspond, in a more consistent manner, in the official language of the client's choice; standardizing French language systems hardware and software.	Address some of these issues through collaborative efforts of the FLS Secretariat, the Office of Information Technology, Desktop Telecommunication and Network Services, Transportation and Government Services, etc.

ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS 2000/2001

FRENCH LANGUAGE SERVICES SECRETARIAT

"The implementation of this policy is guided and monitored by the French Language Services Secretariat, whose mandate applies to all the administrative bodies covered by this policy. In fulfilling its mandate, the French Language Services Secretariat seeks and facilitates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer and makes recommendations to that effect."
—Statement of Policy

- In partnership with Canadian Heritage, renewed, for the period of April 1, 2000 to March 31, 2004, the Canada-Manitoba General Agreement on the Promotion of Official Languages, a cost sharing agreement with the Federal Government. Coordinated, for Manitoba, the inclusion of projects to be funded in 2000/2001 (e.g. some $400,000 for economic development, sports and recreation, bilingual signage and translation in Manitoba's bilingual municipalities; $50,000 for pilot projects of the *Fédération des aînés franco-manitobains* (Franco-Manitoban Seniors Federation); $5,000 to the *Jeux francophones du Nord et de l'Ouest* (Northern and Western Francophone Games); $100,000 to the *Festival du Voyageur* for research, development and implementation of activities at the Fort Gibraltar, etc.
- In collaboration with Government Services, detailed planning, conceptualizing and design for the establishment of the first three bilingual service centres in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys. Finalized space requirements and terms and conditions for federal and municipal participation in the centres.
- Provided guidance and assistance to administrative bodies and pursued the review and/or development of FLS Plans. Collaborated with the Advisory Committee on Health Services in French for the review and development of regional FLS Plans of designated health authorities and with the Advisory Committee on French Language Social Services, for FLS Plans of designated social services agencies. As at the end of fiscal year 2000/2001, 11 of 38 FLS Plans have been finalized and approved by the Minister responsible for FLS.
- Was instrumental in the creation of, and acted as a resource for, the new *Communauté en santé* Board, which replaced the former Advisory Committee on Health Services in French, established in 1991. The first meeting of the *Communauté en santé* Board was held February 1, 2001. Thirteen members were named by the Franco-Manitoban community. Another three were named by the Minister responsible for FLS, in consultation with the Minister of Family Services and Housing and the Minister of Health.
- Continued developing strategies to address shortcomings in the delivery of judicial services in French, through the Working Group on the Enhancement of FLS in the Justice System. In collaboration with various stakeholders, worked on the implementation of a practical model for the delivery of RCMP services in French. Carried out the preliminary steps of the pilot project to establish bilingual court facilities and services in Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.

- Participated in national meetings of senior officials on French language services as well as in the Ministers' Conference on Francophone Affairs, with the Minister responsible for FLS, which took place in Prince Edward Island in October 2000.
- Coordinated French language training initiatives for government employees in designated positions and offices, including a pilot project in Portage-la-Prairie. Registrations for 2000/2001 totalled 200 (including 44 employees who are upgrading their written skills via Internet). Contributed to the work of the *Réseau des apprenants* (French Language Learners' Network), which organized a number of activities for French language learners, outside the classroom setting.
- Participated, with the Seniors Directorate and the *Fédération des aînés franco-manitobains* in initiatives re: services in French for senior citizens.
- Organized FLS forums/meetings with representatives of Government departments and the Franco-Manitoban community to share information and ideas on specific issues and to prepare recommendations or develop solutions and strategies.
- Dealt with 22 complaints, as well as various issues raised by the public regarding FLS.
- Produced and released A First Report on French Language Services 1999/2000.
- Pursued desktop support for FLS in the government's managed environment. Via the FLS and Systems Steering Committee, conducted a survey of desktop requirements and undertook 2 pilot projects to determine the suitability of VMWare and Office 2000.
- Revised and streamlined the Guidelines Manual for the Implementation of FLS, with subsequent presentation to FLS Coordinators and distribution to administrative bodies. Issued new directives concerning the production of annual reports in fully or partially bilingual formats.

CULTURE, HERITAGE AND TOURISM

Administration and Finance Division

- Under the Heritage Grants Program, approved grants and bingos totaling $68,976 in support of heritage projects in the Francophone community.
- Converted the Community Places Program's separate English and French version application form to a side-by-side bilingual format. Approved grants totaling $146,337 in support of projects in Francophone communities.

Culture, Heritage and Recreation Programs Division

- **The Arts Branch** has a Francophone Consultant who is the primary link to the Francophone community.
- Four programs provided operating support to Francophone arts/cultural organizations (*comités culturels*, provincial arts organizations, non-profit arts groups).
- Francophone organizations access arts development project funding with the assistance of bilingual consultants in the Regional Offices and in Winnipeg.

- Beginning with its 2000/2001 annual report, the Manitoba Film and Sound Recording Development Corporation is undertaking the phased implementation of a bilingual format for the Corporation's annual report.
- Publishing grant programs supported Manitoba's Francophone publishers, *Les Éditions du Blé* and *Les Éditions des Plaines*, in the area of marketing and special projects.
- The Branch supported special initiatives: the *Centre culturel franco-manitobain*'s project *Promotion et partenariats du CCFM*; the *Festival des Vidéastes du Manitoba*'s Rural Workshops Project; the *Festival du Voyageur*'s project *Recherche et développement de programmes pour le Fort Gibraltar; La Coalition des groupes résidants*' project *Promotion des groupes résidants*; and the *Conseil jeunesse provincial* to support its efforts to participate in *Les 3e Jeux francophones du Nord et de l'Ouest*.
- **The Historic Resources Branch** provided publications in both official languages and responded to telephone and written inquiries in the official language of the client's choice.
- Published provincial Designation Notices for Francophone sites in *La Liberté* in French.
- Assisted *Maison Gabrielle Roy Inc.* with its restoration, business and marketing plans.
- **Public Library Services'** Internet site, newsletter and Summer Reading Program (posters, bookmarks and activity projects) are available in French.
- Approximately 1,000 French items (books and videos) were added to the central collection. This amount represents 10% of annual collection development expenditures.
- Paid out annual operating and collection development grants totaling **$184,838** to 10 libraries in Francophone communities.
- **The Recreation and Wellness Promotion Branch** ensured ongoing distribution of publications in both official languages.
- Supported the International Year of the Volunteer Steering Committee by coordinating the translation of its ongoing communiqués throughout the Province.
- The Recreation Opportunities – Partners in Leisure Program funds the *Commission Récréative de la Rivière aux Rats* which serves the Francophone communities of St. Pierre-Jolys and the RM of De Salaberry. Other Francophone communities involved in partnerships through the Program include RM of Ellice, RM of Montcalm, Village of St. Lazare, RM of Ste. Rose, Village of Ste. Rose du Lac, RM of St. François Xavier, RM of Grey, RM of South Norfolk, Village of Notre-Dame-de-Lourdes, RM of Lorne, and the Village of Somerset.
- The Skills Program for Management Volunteers provides trainers and resources to assist skill development of volunteer boards and staff of the Francophone community.
- The Grants and Resources Manual is published in French. Binders containing sample skills resources were distributed to Francophone organizations.
- The Volunteer Recognition Certificate Program, including the Volunteer Certificate of Recognition and the Award of Merit components, are available in both official languages.
- **The Regional Services Branch** provides direct and telephone consultative services to 34 rural Francophone communities throughout the province and ensures that regional offices are equipped with bilingual signs and

public notices. It is the first point of contact for departmental funding programs that are applicable to rural Francophone communities.

- Provided support to the Lorette Parish on the occasion of its 100th Anniversary.
- **Major Agency Relations** tabled the Manitoba Arts Council 1999/2000 Annual Report in a bilingual format and the *Centre culturel franco-manitobain* Annual Report in French with attached translation.

Provincial Services Division

- The Translation Services Branch sustained its 1999/2000 overall production levels, maintaining the increase of 40% over 1998/1999, when Judge Richard Chartier's Report and Recommendations on French Language Services Within the Government of Manitoba resulted in a renewed emphasis on Government's FLS Policy. Within the total volume produced, the number of pages translated into French for the government Web site accounted for over 4,700 pages, an increase of 147% over 1999/2000 for this specific area. The translation of news releases also rose by 28%.
- In addition, the Branch invested in computer-related tools that will increase its efficiency and improve service through effective document management, full-text search, and the development of an electronic terminology source.
- The Branch responded effectively to demand for official government terminology from staff and service providers. In 2000/2001, the number of requests increased by 22% over the previous year to 2,001, resulting in the provision of 5,960 terminological units, representing an increase in units of 49% over 1999/2000.
- The Provincial Archives and Legislative Library continued to develop new bilingual material for their respective Web sites, including an extensive update of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* site.

Tourism Division

- Continued inclusion of bilingual introductory pages in the *2001 Manitoba Accommodation and Campground Guide*.
- Travel Manitoba's interactive Internet home page continued to offer Francophone visitors the option of surfing the site in either French or English.
- To respond to enquiries by Francophone communities regarding information on Manitoba, 883 French general vacation kits were provided consisting of *Guide des explorateurs, Une bouffée de fraîcheur, Explorez le Manitoba, Canada* (promotional piece), Tourism Winnipeg's *French Winnipeg Visitor's Guide* (when available) and *Souvenirs de voyages* (CDEM).
- 310 French school kits were sent out and included: *Guide des explorateurs*, a French Manitoba Fact Sheet, bilingual Manitoba flag and emblem sheets, *Une bouffée de fraîcheur*, and the French Legislative Building book.
- There were 53 French legislative building and grounds tours and 8 bilingual tours done in 2000.
- Travel Manitoba staff on tourism boards of CDEM and Tourism Riel.
- Grants awarded to several Francophone organizations: $9,000 to CDEM for the launch of the French theatrical play *Sur les traces de Riel*; $8,000 for the *Maison du Bourgeois* being built in Fort Gibraltar; $2,000 to *Festival du Voyageur* for the educational and promotional participation at a U.S. event in La Crosse, Wisconsin.

- Travel Manitoba hosted travel writers and travel trade influencers on familiarization tours to promote the Francophone tourism products.

EDUCATION, TRAINING AND YOUTH / ADVANCED EDUCATION

Given the fact that education is offered in both official languages in Manitoba, it follows that most target groups of both education departments require bilingual materials. Manitoba Education, Training and Youth services public schools, training institutions, and youth programs throughout the province. As such, most curriculum, program and policy documents are produced in English and French to accommodate the English-language, French Immersion and Français programs, as well as those training institutions and youth programs whose services have an impact on the Franco-Manitoban clientele. The high demand for translation of materials also holds true for Manitoba Advanced Education which services the post-secondary sector including the *Collège universitaire de Saint-Boniface* and its affiliate technical college, the *École technique et professionnelle*.

This year, curriculum, assessment, program, and policy documents, brochures, Web sites, software programs, and numerous forms have been translated and made available to the Francophone population. These materials emanate from the Kindergarten to Senior 4 program areas, employment and training services, youth programs, and from areas related to post-secondary education.

Comparable service in both official languages is an objective which is not merely sought, but achieved with high degree of success by both Manitoba Education, Training and Youth, and Manitoba Advanced Education.

- The STEP Services and Student Financial Assistance Web sites and a computerized phone system providing information on student loans were developed and translated. The current sites were also updated in French and English.
- Several proclamations and job postings were translated and published.
- A survey on teacher supply and demand and one on aboriginal languages were conducted.
- A Grade 3 French reading and numeracy assessment project was implemented.
- A teachers' conference on the Interchange on Canadian Studies was organized and all related documentation was translated.

Translation and publication of various documents:

- Brochures on the Special Education Review Initiative, the Apprenticeship Branch, and youth entrepreneurs;
- *Increasing Choice and Flexibility: Proposed Changes to Senior Years Graduation Requirements, A Consultation Paper* and a paper on adult learning centres;
- Guidelines on the keeping of Manitoba student records.

Translation of various documents and software:

- *A Handbook for Distance Education Delivery Unit Students*;
- A directory of the Canadian Association of Educational Resource Centres (CAER);

- *Euklid and Winmat* (math education software) and *Virtrepreneur* (interactive small business simulator);
- The new Physical Education/Health Education curriculum and the Senior 4 Spanish curriculum.

FAMILY SERVICES AND HOUSING

- Increased the assignment of the FLS Coordinator from part-time to full-time to provide support for French language in the social services.
- Established an internal FLS Coordinating Committee with senior representatives from all Divisions within the Department in order to assist the FLS Coordinator with ongoing FLS implementation issues, advise on the participation in the bilingual service centres, assist in identifying designated agencies, and help coordinate communication activities.
- Developed the Department's FLS Plan for the next three years. Nine new positions were designated, bringing the number of designated positions to 46 (including Healthy Child Manitoba). The Regional Operations Branch made significant progress to ensure that positions designated as bilingual are assigned to geographical locations and program areas which will allow for the effective provision of services in both French and English.
- Continued participation and membership on the Advisory Committee on French Language Social Services, established in 1998.
- Approved the FLS Plans of seven (7) designated social service agencies, including: L'Arche Winnipeg Inc., Association for Community Living-Red River Branch Inc., Community Respite Services Inc., *L'Entre-temps des franco-manitobaines inc.*, Regional Occupational Service Enterprises Inc., Society for Manitobans with Disabilities, Winnipeg Child and Family Services. As a result, ten agencies now benefit from the support of the *Santé en français* Resource Unit to implement their plans. The supports include: translation services, French language training for the agency's employees, and operational advice regarding the FLS Policy.
- Continued participation by Manitoba Housing Authority, Adult Services, Children's Special Services, Child Day Care, and Employment and Income Assistance in the planning of the bilingual service centres in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys. Began the process of identifying staff who will provide services in the centres.
- The recruitment and hiring of bilingual staff is an ongoing priority. This is reflected particularly in the hiring of bilingual staff by the Regional Operations Branch and the Office of the Vulnerable Persons' Commissioner in positions that are not designated but will be available for additional support.
- In some regions, bilingual staff within one program area is able to deliver services in French for other departmental programs where minimal demand for this linguistic preference has been identified. This strategy is effective in areas where bilingual staff resources are limited and where there exist only small geographic pockets of citizens who could benefit from the availability of bilingual services.
- To highlight the National Week of the Francophonie, conducted a formal distribution of the Department's 1999/2000 Annual Report to Francophone organizations and designated agencies around the province.
- A total of 23 registrations for French language training.
- Increased the availability of printed and electronic public information by 146% over the previous year. Examples of documents made available in French during the fiscal year include: the Family Services and Housing Annual

Report 1999/2000; Annual Report 1999/2000 of the Children and Youth Secretariat; Service Purchase Agreement; A Vision for Child Care and Development in Manitoba; Child Care Subsidy Application; Children's Special Services brochure; Healthy Child Manitoba handout re: Parent-Child Centre.

- Expanded the Internet Web site to include the French version of Employment and Income Assistance and Child and Family Services pages, and the Child Care Vision Paper. Also available online for the first time, in both official languages, are a number of Manitoba Child Care applications and reports, which makes it easier for the public to access services.
- Released revised bilingual pamphlets by Family Conciliation. These include: Mediation – a Co-operative Approach for Separating Parents; Court-ordered Assessment; Family Conciliation – Support for Families in Transition; Parenting After Separation; For the Sake of the Children; Caught in the Middle.
- Staff of Adult Services and Regional Operations is engaged in discussions with the FLS Secretariat and the Advisory Committee on French Language Social Services to determine the feasibility of developing creative strategies to ensure the active offer of French language services for adults with a mental disability.
- The Provincial Domestic Violence Public Awareness Campaign was provided in French via radio, bus stops, posters and brochures. The Minister, representatives from the Family Violence Prevention Branch, and the FLS Coordinator attended a breakfast event to recognize the need for the prevention of family violence, hosted by *Pluri-elles (Manitoba) Inc., L'Entre-temps des franco-manitobaines inc., Réseau action femmes,* and the *Centre de renouveau Aulneau.*

DESIGNATED SOCIAL SERVICES AGENCIES

In 1998, the Department of Family Services designated 18 agencies in the social services sector whose mandate was to provide French language services in designated areas with a high degree of Francophone vitality. In the year 2000/2001, the Department renewed its agreement with the *Santé en français* Resource Unit so that the latter could continue to support designated agencies.

In the course of the year, seven agencies refined their FLS policy and plan with the assistance of the FLS Secretariat, the Advisory Committee on French Language Social Services, and *Santé en français.* After some reworking based on the recommendations of the FLS Secretariat and the Advisory Committee, the seven new plans were approved by the Minister. Ten of the designated agencies in the social services sector have now had their plans and policies in the area of French language services officially adopted:

- Canadian Paraplegic Association (Manitoba) Inc.
- *Le Coin Amitié inc.*
- St. Amant Centre Inc.
- Association for Community Living – Red River Branch Inc. (St. Malo)
- Community Respite Service Inc.
- *L'Entre-temps des franco-manitobaines inc.*
- L'Arche Winnipeg Inc.

- Regional Occupational Service Enterprises (R.O.S.E.) Inc.
- Winnipeg Child and Family Services
- Society for Manitobans with Disabilities Inc.

As for the "implementation" aspect, a multitude of activities were initiated. The main accomplishments are as follows:

- Signage in the offices of the majority of agencies is in both official languages.
- A large number of brochures, pamphlets, information documents, press releases, forms, notices, reports and other publications aimed at the general public are available in both official languages.
- Three agencies undertook to have their Web sites translated.
- The annual reports of most of the designated agencies are published in bilingual form.
- Winnipeg Child and Family Services and St. Amant Centre launched their new bilingual quarterly newsletters, *Connection/Connexion* and *Centre Update/Nouvelles du Centre*, respectively.
- The agencies began advertising designated bilingual job openings in the Francophone media and on the Internet.
- Seven agencies had bilingual voice message systems installed and have bilingual staff in reception positions.
- The agencies employed various strategies to promote their new FLS policy to the public.
- Four agencies have created an FLS coordinator position since their FLS policy came into effect.
- *L'Entre-temps des franco-manitobaines inc.* had RESOLVE, the family violence research centre at the University of Manitoba, conduct an in-depth study of its services. Published in both official languages, the study has the potential of benefiting other shelters and services for female victims of violence in Manitoba.
- St. Amant Centre is part of a task force studying the creation of a network of Francophone residences for persons with developmental disabilities.

The other issues driving the efforts of *Santé en français* were translation services, employee language training, language testing, and the search for documentary resources in French for the agencies.

An increase was seen in language course enrollment. On the one hand, this is due to the difficulty that agencies have filling designated positions with bilingual people. On the other hand, some agencies require professionals with training in highly specialized fields that are not taught in all Canadian universities. One of the ad hoc committees of the Advisory Committee on French Language Social Services and *Santé en français* has submitted a preliminary report on a project to establish long-term bursaries for students in the social sciences.

Santé en français is also mandated to develop and provide to the designated agencies bilingual resources such as lexicons, data banks, documentation, reference tools, videos, subscriptions, etc. There is greater demand on the part of the agencies and institutions the Unit serves for information material on a vast range of topics. Expenditures on resources for agencies in the social service sector doubled in the 2000/2001 financial year.

It is to be anticipated that other agencies will be added to the list of designated bilingual agencies in the near future.

HEALTH

- The newly-created Protection for Persons in Care Office is staffed with a bilingual Inquiry Officer. Pamphlet and poster are in both official languages.
- Translated 193,150 words (some 770 pages), English/French and French/English.
- The Manitoba Health Web site was revamped and now has a partial French counterpart to the English Web site. Remains a work in progress.
- Successful Blood Recipient Notification Project Information Campaign, in both official languages, including recipient letters, public information materials, print media, ads, posters, promotional documents and Internet site. The HealthLinks phone line is handled in collaboration with the *Centre de Santé Saint-Boniface*.
- Launched the Manitoba Hepatitis C Assistance Program in both English and French, including application forms, brochures, ads and inquiry letters to the public.

DESIGNATED HEALTH ORGANIZATIONS

FLS Plans

The FLS Plans of the Central Manitoba and South Eastman regional health authorities (RHAs) are at the implementation stage. Those of the North Eastman and Parkland RHAs are about to be presented to the government. The Winnipeg RHA has hired a part-time person to develop its plan, which includes community services and expects to submit its plan to the government by the summer of 2001. The Interlake RHA hired a French Language Services Coordinator on a part-time basis in October 2000. The plan is almost complete and the authority is aiming at presenting it to the ministers in 2001/2002. The Marquette RHA has a draft plan that has been placed on hold until the CEO position has been filled.

General

Santé en français prepared bilingual information that was incorporated into the Manitoba Regional Health Authorities Web site (www.rham.mb.ca). Bilingual advertising billboards were created. A bilingual pamphlet on careers in the health field was developed through a joint effort between *Santé en français*, the bilingual personnel recruitment officer and the Manitoba RHAs. This pamphlet was distributed at the annual career symposium held at the Winnipeg Convention Centre in March.

The Resource Unit also collaborated extensively with the RHAs, the social service agencies and Manitoba Health on the preparation of distribution lists to help ensure that the bilingual material prepared by the RHAs reached the French-speaking public.

Translation

Translation requests rose in the past year. The number of pages translated in the health sector went up by 50 for a total of 1064, and those in the social services sector by 60, for a total of 291.

The bulk of this translation is from English to French, but *Santé en français* is receiving a growing number of requests for translation into English, due to the fact that institutions like Taché Centre, Saint-Boniface General Hospital and *Foyer Valade* are increasingly operating in French.

The documents translated include correspondence, texts for publicity campaigns and audio-visual productions, Web site content, policies, conference materials, etc.

Training

In the year 2000/2001, *Santé en français* had 233 registrations in oral French courses from among the health institutions and 41 registrations from the designated social service agencies. The courses are delivered by various institutions such as the *Collège universitaire de Saint-Boniface* and the *Alliance Française du Manitoba*. The purpose of the language training is to improve employees' speaking and writing skills in French so that they might better serve their Francophone clients, patients and residents or the Francophone public at large. This year, two health professionals took part in a French course in communicating with the media and five others took part in a French language workshop on grieving.

JUSTICE

Manitoba Justice continues to work within the FLS Policy and supports the principles it sets out. Through the Working Group on the Enhancement of FLS in the Justice System, it continues to develop strategies to address shortcomings in the delivery of judicial services in French. The Department has made significant progress in the translation of its Web site. It continues to translate a variety of documents, forms, annual reports and Web pages. All designated positions continue to be filled with bilingual candidates as vacancies occur.

TRANSPORTATION AND GOVERNMENT SERVICES

Engineering and Operations

- With the change in designated bilingual areas being based on municipal boundaries instead of school division boundaries, bilingual road signs will have been addressed in a consistent, continuous, common sense manner that occasionally goes beyond designated areas.
- Purchased, on a cost shared basis with the Government of Canada, bilingual temporary "condition" signs for maintenance activities in designated bilingual areas. These signs are installed when maintenance work is being undertaken in these designated areas.
- Continued to offer a Road Condition Information Service, available in both official languages on the Internet, by automated voice system and in person.

Driver and Vehicle Licencing

- Hired a new FLS Coordinator for the Department in November 2000, whose first major initiative was the preparation of a 3-year departmental FLS Plan.
- Continued discussions with Property Management and the FLS Secretariat regarding the future (2003) bilingual Driver Licencing and Testing office in Saint-Vital.
- Held discussions regarding the mobile driver testing unit operating from the bilingual service centres in Saint-Pierre-Jolys and Sainte-Anne.
- Developed the bilingual Graduated Driver Licencing Program brochure and divisional Web site.

Transport Safety and Regulation

Developed, translated, printed, and posted on the Internet, the Commercial Operators Regulatory Education Program (CORE), in both official languages. The CORE Program, the first of its kind in Canada, is a cooperative effort involving the following strategic partners: Transportation Safety and Regulation Branch of Manitoba Transportation and Government Services, Manitoba Public Insurance, Manitoba Trucking Association, and Service Manitoba (formerly Service First Initiative). The goal of CORE is to reduce fatalities, injuries, property damage and hazardous materials incidents on our highways by assisting carriers in understanding and conforming to the requirements necessary to operate legally and safely in the commercial environment both intra and extra provincially.

Property Management – Accommodation and Development

- Continued discussions and development of the bilingual service centres in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.

Property Management – Security and Parking

- The Province of Manitoba hosted the All Premiers' Conference August 9 to 11, 2000. The Manager of Protective Services Unit, Security and Parking Branch, who is bilingual, was assigned exclusively to the Premier of Québec and his security staff for the provision of VIP security and transportation.

Human Resource Services, Consolidated Unit

- Hired a bilingual Human Resource Consultant who was significantly involved in the recruitment of employees for the bilingual service centres.

ABORIGINAL AND NORTHERN AFFAIRS

The mandate of the Department is to work with and address aboriginal issues in Manitoba. Material and information produced by the Department is designed to support the services of the Department, targeting the department's client group. The Department has a FLS Coordinator and maintains a working relationship with the FLS Secretariat.

During the course of the year the Department developed a Web site. The Department, in consultation with the FLS Secretariat will determine which sections of the Web site should be available in both official languages.

AGRICULTURE AND FOOD

- Increased the volume of material translated.
- Developed a bilingual Internet site for Manitoba school students. *Where's Agriculture* is designed as an interactive educational activity for students at the grades 7, 8 and 9 level.
- Continued the expansion of our Web site in both official languages. Public information documents, *Food Equation – the Facts about Food Safety* and *How Safe is our Food* were updated, translated and placed on the Internet site.

- Published and distributed the new booklet, *Destination 2001*, in both French and English. Destination 2010 is a strategic Roadmap for Agriculture and Food.
- The Department hosted the National 4-H Careers Conference in Winnipeg. Bilingual program agenda and services were offered.
- Provincial 4-H week promotional material, including posters created in a bilingual format.
- Four (4) staff participated in various French language training programs.

CIVIL SERVICE COMMISSION (CSC)

- Produced the CSC annual report in a partially bilingual format.
- Made enhancements to the translation of "Employment Opportunities – Access 1-2-3" on the Intranet and Internet.
- Continued to provide consultative support to the FLS Secretariat regarding the implementation of bilingual service centres.

CONSERVATION

- Committed to sharing a new information specialist position in each bilingual service centre being established in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.
- Held discussions regarding the expansion of the current English Web site to include French.
- Several employees participated in French language training programs.
- Expanded the availability of some publications in both official languages.

CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

- Committed to sharing a new information specialist position in each bilingual service centre being established in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.

Administration and Finance

- Continued to provide forms and information materials in bilingual format.
- A frontline staff position was designated bilingual in the departmental FLS Plan. The position will be filled with a bilingual incumbent upon next vacancy.

Automobile Injury Compensation Appeal Commission

- The 2000/2001 annual report is available in both official languages.
- Forms, form letters and brochures are available in both official languages.

Companies Office

- Installed a variable message sign aimed at in-person clients. The message is in both official languages.
- Commenced planning for the publication of a 2000/2001 bilingual annual report.

Consumers' Bureau

- Increased the number of bilingual personnel by two, for a total of four, including two designated bilingual positions.
- All applications to register or to licence are offered in both official languages.
- Continued to provide forms and information materials in bilingual format.

Financial Institutions Regulation Branch

- A frontline staff position was designated bilingual in the departmental FLS Plan. The position will be filled with bilingual incumbent upon next vacancy.
- All signage on directory boards and doors are bilingual.
- All material sent out to licencees and the public is bilingual.
- Fully bilingual service is actively offered.

Manitoba Securities Commission

- For the first time, a bilingual position was designated at the Manitoba Securities Commission and is now filled with a bilingual employee.
- Translated and produced in a bilingual format all commodities forms as well as fee guides for securities, commodities, and mortgage dealers.
- Translated and produced the fee guide for real estate brokers in both official languages.
- Translated into French the introduction page to each section on the Web site.
- Translated into French two public presentations (one has been delivered and another has been arranged).
- Is in the process of translating the real estate complaint resolution form and five brochures.

The Property Registry – Personal Property Registry

- Bilingual letters, forms and other relevant documentation were sent to all customers in June 2000 explaining the added security precautions accompanying the new Internet access for the registry.
- A series of bulletins explaining the new registry continues with issues 6 and 7 in bilingual format.
- All previously English-only forms have been repealed, and all new bilingual forms have been substituted.
- An online Internet version of the registry was introduced in September 2000, replacing a system and filing forms that were English only. Customers are able to access all services in both official languages outside of normal business hours.

The Property Registry – Land Titles Office

- Rural offices use a telephone referral system to bilingual staff.
- Provided FLS for Companies Office.
- All notices, signs and public mailings are bilingual.

- Releases for Internet access to the survey plan index are bilingual.
- Updated the Builders' Liens Program to print a bilingual report of registrations.
- 10 staff enrolled in French language training, Level 1.
- 15 personal services, 23 telephone services and 62 internal services performed in French in the Winnipeg Land Titles Office.
- Seconded an employee to the Better Systems Initiative to coordinate the FLS component of the project. This employee returned to the Land Titles Office during the year but continues to provide user acceptance testing in the French language for systems development.

Public Utilities Board (PUB)

- Recruited a bilingual person and are actively offering bilingual service.
- Reviewed PUB documents and are ensuring all documents required are bilingual.
- Continued, in its public notices, to invite the public to participate in PUB hearings in either official language.
- Executive summaries of all decisions are translated.
- Bilingual members have now been appointed to the Board.
- Portions of the annual report are bilingual.

Residential Tenancies Branch

- Public service, printed materials, updates and Internet Web site in both official languages.
- French courses taken by staff on own initiative.

Residential Tenancies Commission

- Posted signage indicating French services are available.
- Currently one staff member is fully bilingual and two others have a basic fluency level in French.
- Information on appeals is provided over the telephone in French.
- Members of the Residential Tenancies Commission panel are bilingual and experienced holding a hearing in French.
- Appeal forms and annual reports are available in French.

Vital Statistics Agency

- Continues to provide its services in both official languages. All forms, brochures and signs are bilingual.
- Provided French commemorative birth certificates. The new marriage certificates will also have a French only option.

EXECUTIVE COUNCIL

Executive Council is more of an internal department, which oversees the general direction in which government is moving. As such, it does not have the same contact with the general public as do other government

ACTIVITIES AND
ACCOMPLISHMENTS 2000/2001

departments. All correspondence is responded to in the language in which it is received, with the assistance of Translation Services. The volume of French-language correspondence received by the Premier increases every year.

- Executive Council organized and hosted the All Premiers' Conference in August 2000 in Winnipeg, which included participation from all provinces and territories. Executive Council ensured an active participation from their bilingual staff, either as delegation hosts or as liaisons. All documentation was available in both official languages, and simultaneous translation was provided at the Conference.
- More press releases are being translated and made available in both official languages.
- The Protocol Branch continues to distribute the Order of Manitoba promotional pamphlet and nomination form in a bilingual format.
- The Premier's Web site *Premier's Pipeline for Manitoba Youth* continues to be available in both official languages.
- The Legislative Building Annual Christmas Open House Programme was available in both French and English.
- Several staff members took French language training.
- New bilingual signage for the Clerk of the Executive Council's office door in the Legislature.

FINANCE

- Redesign of Manitoba Finance's Web page with the objectives of increasing information and ensuring that every entry is in both official languages.
- The Budget Address was made available in both official languages on Manitoba Finance's Web site.
- Over 25 tax information publications were translated in preparation for the launch of our Web site.
- *Facts for Investors* was translated and will be printed in French in 2001.

INDUSTRY, TRADE AND MINES

Bilingual business counseling is available through a mobile unit of the Canada/Manitoba Business Service Centre that travels around the province.

The Department is participating in the bilingual service centres initiative and has:

- Agreed to commit one staff person to work out of the Saint-Boniface Centre on a half time basis. This staff person will liaise with the *Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba* (Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities) on small business matters.
- Agreed to cost share in the salary of an information specialist, receptionist and lease costs at centres to be established in Notre-Dame-de-Lourdes and Saint-Pierre-Jolys.

As a follow-up to the Chartier Report, the Department has provided financial support towards the development of a visions project which helps communities identify environment, natural resources and heritage on existing infrastructure and services in order to develop a long-term strategic development plan for the future development of these communities. The four new municipalities included Saint-Lazare, Saint-Georges, Somerset and Sainte-Agathe.

With the Department being restructured in 1999/2000, efforts began to develop a new departmental FLS Plan. Many informational/planning meetings with the FLS Secretariat and Senior Managers within the Department were held. The information obtained from the meetings is the foundation for building the three-year FLS Plan, expected to be finalized in 2001/2002.

Two mineral fact-sheets were translated and made available in bilingual format: Mineral Exploration Assistance Program (MEAP) and Manitoba Prospectors Assistance Program (MPAP). In addition, the MPAP information package, complete with application forms, is now available in bilingual format.

The Web site now includes French components, and pages have been updated to reflect French language access. The French site navigation is consistent with the English site. The Department's main home page has incorporated an option that allows French language access to the Department's introductory information.

The Department participated in a Rotary Clubs of Winnipeg, Career Symposium March 20 to 22, 2001 at the Winnipeg Convention Centre. The Symposium is an annual informational exhibit by government, private sector, universities, colleges, etc. regarding career opportunities and education. The Department provided bilingual career profiles and mining industry fact sheets to attendees.

INTERGOVERNMENTAL AFFAIRS

- Assisted in facilitating student delegations from Touraine, France in concert with our Francophone communities and institutions.
- Fully bilingual departmental Web site.
- Worked extensively with the *Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba* (Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities) and the *Association des municipalités bilingues du Manitoba* (Association of Bilingual Municipalities of Manitoba) to develop bilingual Manitoba Marketplace community and provincial profiles.

LABOUR AND IMMIGRATION

- Committed to sharing a new information specialist position in each bilingual service centre being established in Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface and Saint-Pierre-Jolys.
- Began revising the Department's three-year FLS Plan.
- Continued to update and expand Web site pages in both French and English for all six Divisions.
- The FLS Coordinator continued to assist the Deputy Minister with simultaneous translation at monthly meetings with his counterparts from across Canada.
- Employment Standards Branch developed an information poster, in both official languages, in partnership with the Manitoba Restaurant Association, to educate employees and employers in the restaurant and hospitality industry about employment standards laws.
- Labour Adjustment Unit developed a Worker Adjustment Handbook, in both official languages, to assist workers impacted by downsizing in obtaining alternate employment. The handbook highlights the

ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS 2000/2001

technological advances in modern job search tools such as Web sites for resumés, interviewing techniques, labour market information and employment and retraining opportunities.

- Language Training Canada delivered a French language telephone reception course to staff in the Employment Standards Branch, Workplace Safety and Health, The Pension Commission, Conciliation and Mediation and the Manitoba Labour Board. The course was designed to enable the participants to engage in basic French language telephone communications by developing speaking and comprehension skills.
- Immigration and Multiculturalism Division produced the *Report on Community Consultation*, Nomination Kit for the new Manitoba Ethnocultural Advisory and Advocacy Council, and the *Provincial Nominee Program for Business* Application Kit in both official languages.
- The Pension Commission has 13 brochures and 26 updates explaining the legislative aspects of the *Pension Benefit Act and Regulation* in both official languages.

OFFICES OF THE LEGISLATIVE ASSEMBLY

Communications between the FLS Secretariat and Offices of the Legislative Assembly must respect the fact that these offices operate at arm's length to Government. Though not technically bound by government policy, it is to be noted that Elections Manitoba and the Ombudsman, as offices of the Legislative Assembly that have considerable contact with the public, have both taken steps to ensure quality services in French.

The FLS Secretariat is aware that both offices have bilingual staff and communication materials. They effectively implement internal policies and strategies that are in harmony with the Manitoba Government FLS policy.

Elections Manitoba

- Continued to offer public information materials *en français* on rapidly-expanding Internet site.
- Simultaneous translation for delegates of the Canadian Election Officials Conference held in Winnipeg July 2001.
- Designated the position of Returning Officer or the position of Assistant Returning Officer as a bilingual position in the designated FLS Electoral Divisions.

Ombudsman

The active offer of services in the French language has been and remains an integrated part of the operations of the office. Telephone calls, complaints, and correspondence received in the French language are responded to in French. Bilingual employees carry out, in both official languages, the mandate of the office under *The Ombudsman Act, The Freedom of Information and Protection of Privacy Act,* and *The Personal Health Information Act.*

Published two new bilingual brochures in 2000/2001:

- Access and Privacy – Your rights under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act.*
- Administrative Accountability – Promoting Fairness, Equity and Accountability Under *The Ombudsman Act.*

CROWN CORPORATIONS

Manitoba Hydro

Produced the following bilingual publications:

- Harnessing the Power of Water – booklet for schools.
- Your Natural Gas Purchasing Options – brochure.
- Carbon Monoxide Safety – brochure.
- Instruction card for self-read customers.
- Manitoba Sports Federation booklet – A Guide for Sport Parents.
- Monthly newsletter – 3 different versions for all electric, gas only and blended gas and electricity customers.

- Information memorandum posted on the Web site – Treasury Division.
- Home Comfort Program – News release, forms, brochure, Web site, letters.
- Prepared the French language version of the Public Utilities Board's brochure *A guide to the purchase of natural gas in Manitoba.*
- Print and radio campaign on fluctuating natural gas prices.
- Radio ad to promote *Festival du Voyageur* sponsorship.
- Gas appliance promotion.
- Series of radio ads – low electricity rates.
- Bilingual display at Rotary Career Fair.
- Display at the *Association des éducatrices et éducateurs franco-manitobains* conference.

Manitoba Liquor Control Commission (MLCC)

- 2000 Annual Report in French – Website only.
- Completed the MLCC's three-year FLS Plan.
- Communication materials and signage available in both official languages.
- Continued hiring qualified bilingual employees in designated areas.
- MLCC Web site available in both official languages.
- Designated a part-time Liquor Inspector position.
- Continued to offer French training through *Alliance Française* and *Collège universitaire de Saint-Boniface*.
- Involvement with the *Festival du Voyageur* and *Beaujolais Nouveau* – Corporate Liquor Mart Sponsorships.

Manitoba Public Insurance (MPI)

- Implemented a fully-bilingual Web site.
- Sponsored the Sugar Shack family tent at the *Festival du Voyageur* and, in partnership with two other companies, arranged for 300 children from five inner-city schools to attend the Festival.

ACTIVITIES AND ACCOMPLISHMENTS 2000/2001

MANITOBA WOMEN'S DIRECTORATE

- For a number of years, the Directorate has been providing French versions of all materials (posters, videos, and written materials) sent to schools.
- French materials have been provided for public events, such as Women's History Month.
- Responses to letters received by the Minister and the Directorate in French as well as congratulatory letters to Francophones are translated and replied to in French.
- The 2000/2001 Annual Report has been produced in a bilingual format.
- The Directorate developed and administers Power Up! computer training for women. The training manual was translated into French and courses were conducted for Francophones on request. The Directorate worked with *Pluri-elles (Manitoba) Inc.* to ensure that French communities were aware of the program and its availability in French. *Pluri-elles* took responsibility for registering Francophone women and identifying trainers, etc.

SENIORS DIRECTORATE

- Designated a bilingual policy analyst position.
- Provided information, assistance, referral and support for seniors through the province-wide, toll-free bilingual Seniors Information Line and Seniors Abuse Help Line.
- Updated and published the *Legal Information Guide for Seniors* in both English and French.
- In partnership with the *Fédération des aînés franco-manitobains (FAFM)*, ensured information about programs for seniors was included as an insert in the 2001 *Annuaire des services en français au Manitoba* published by the *Société franco-manitobaine*.
- Established an Inter-Agency Working Group on which the *FAFM* is participating with other major seniors organizations.
- Staff attended the *FAFM*'s annual general meeting on May 24, 2000.
- The Seniors Directorate Web site has publications available in English and French.

STATISTICS ON DESIGNATED BILINGUAL POSITIONS

Administrative Bodies	Total Number of Designated Bilingual Positions	Number of Bilingual Incumbents	Number of Non-Bilingual Incumbents in Designated Positions	Number of Vacant Designated Positions
Aboriginal and Northern Affairs	**0**	**0**	**0**	**0**
Agriculture and Food	12	6	5	1
Civil Service Commission	**1**	**1**	**0**	**0**
Conservation	13	6	7	0
Consumer and Corporate Affairs	**32**	**16**	**15**	**1**
Culture, Heritage and Tourism	27	24	2	1
Education, Training and Youth/ Advanced Education	**118**	**115**	**1**	**2**
Executive Council	1	1	0	0
Family Services and Housing	**46**	**31**	**14**	**1**
Finance	8	7	1*	0
French Language Services Secretariat	**6**	**6**	**0**	**0**
Health	**	**	**	**
Industry, Trade and Mines	**0**	**0**	**0**	**0**
Intergovernmental Affairs	24	14	10	0
Justice	**76**	**57**	**17**	**2**
Labour and Immigration	7	7	0	0
Manitoba Hydro	**33**	**24**	**9**	**0**
Manitoba Liquor Control Commission	70	50	16	4
Manitoba Public Insurance	**39**	**28**	**0**	**11*** **
Manitoba Women's Directorate	0	0	0	0
Seniors Directorate	**1**	**0**	**0**	**1**
Transportation and Government Services	37	24	10	3
TOTAL	**551**	**417**	**107**	**27**
Percentage	**100%**	**75.7%**	**19.4%**	**4.9%**

* *term position*
** *statistics not available*
*** *2 vacant; 9 on hold due to staff away on temporary assignments*

PROMOTION, FEEDBACK AND ADJUSTMENTS

The FLS Policy applies to and is implemented by a considerable number of administrative bodies, as identified in the statement of policy found in the appendix of this report.

Each is required to specify the ways and means by which it will provide its services in French. The FLS Plan of a department, Crown Corporation or other administrative body covered by the Policy identifies the program components, centres or offices, staff positions and communication materials that will ensure the delivery of French language services. The objective is the active offer of quality services within the framework of the FLS Policy.

Two questions come to mind, the first one of which is: "Do the potential users of the services in question know that these services exist and how to access them?" In many cases, the answer is "yes". That is especially true where the services are provided in the designated areas where the French-speaking population is concentrated. It is also the case where the service providers make special and sustained efforts to render their services in French very evident and easily accessible. Bilingual signage, display materials and customer greetings help tremendously. Publicity in the *Société franco-manitobaine's* *Annuaire des services en français* and in other directories is also very useful.

The other question is: "Are the services truly available as per the FLS Plans of all the administrative bodies concerned and are they of satisfactory quality?" The FLS Secretariat knows that the responses to this question will vary considerably depending on the sector of service activity, the location of the service and numerous other factors and circumstances. The complaints that the Secretariat receives reveal shortcomings in the access and delivery mechanisms. The new bilingual service centres will help to remedy the situation, but other solutions still need to be found.

In order to zero in on the answers to the two questions, the FLS Secretariat anticipates carrying out an exercise that will incorporate promotional and assessment activities regarding French language services. This implies publicity, information sessions, consultations, solicitation of feedback, etc., conducted in a planned and coordinated manner over a reasonable period of time.

It is envisaged that the exercise will be conducted in one designated region at a time. For example, the bilingual communities in the Red River region would be targeted for special information giving and gathering initiatives. These would be used to publicize the services as described in the various FLS Plans. They would also help the FLS Secretariat to obtain the opinions and suggestions of the intended recipients of such services with respect to the availability, accessibility and quality of the French language services. Focusing on one designated area should make it easier to cover all the bases more easily. Thus, the initiative should allow the FLS Secretariat and its partners to obtain the community's point of view on a wide array of services (Agriculture, Conservation, Health, Child and Family Services, Justice, etc.) that are supposed to be available in both official languages.

It is believed that this strategy will be more effective and valuable once the new bilingual service centre is established and operational in the region. The centre is expected to play an important role in helping determine and implement practical ways and means of meeting the objectives of the FLS Policy.

The purpose of the promotion and assessment strategy outlined above is the enhancement of the active offer of services in French. Many stakeholders, and certainly the Franco-Manitoban community, will be involved in the process. That is essential in the promotion and evaluation portions of the exercise as well as in the follow-up corrective measures that may be necessary.

WHAT LIES AHEAD?

What should we tackle first in order to better realize the objectives of the government policy on French language services?

Top priority should be given to consolidating and strengthening services. This implies three basic preconditions, namely **government commitment, community awareness and participation**, and **appropriate service delivery mechanisms**. While these preconditions have in large part already been met, additional effort is necessary in order to reach the ultimate goal.

Government commitment is expressed through the French Language Services Policy and decisions such as the one to act upon the recommendations of the Chartier Report. It is also evident through legislative measures such as the overhaul of Part 3 of the *City of Winnipeg Act* (regarding the City's obligations to offer its services in French) and the enactment of a regulation on the French language services that the regional health authorities are required to deliver. Various other measures taken by the government attest to its commitment to improving French language services, for example:

- translation services support for bilingual municipalities and designated agencies providing health care and social services;
- ongoing efforts to ensure the availability of public information documents in both official languages;
- creation of a French-language nurse training program at *Collège universitaire de Saint-Boniface*.

It is essential for Francophone citizens to be well aware of the French language services offered by the departments and agencies covered by the French Language Services Policy. Active offer and the promotion of French language services play a crucial role in this area.

The Francophone community is equipped with a solid network of institutions and agencies working in various sectors of activity. It is of the utmost importance to solicit community participation by calling on these institutions and agencies to define the formulae most conducive to an active offer of French language services that meets the needs of the community.

As for the appropriate service delivery mechanisms, the government has adopted the two fundamental principles set out in the Chartier Report:

- bilingual services should be provided mainly through service units located in communities where a large part of the population is French-speaking;
- all of the members of the service units in question should be fluent in French and English.

The message from the Minister at the beginning of this report emphasizes the need for French-language programs and institutions in circumstances where they facilitate an effective delivery of services in French. Such is the case with preschool and day care, for example. Progress in this area would contribute considerably to early childhood development in French, to the preparation of children from the Français school programs and to supporting parents who wish to ensure French-language environments for their preschool-age children.

Effective FLS delivery systems are required in several other areas. For example, the government should see

to it that a larger number of bilingual persons sit on the various boards, commissions and committees of which it appoints the members. In this perspective, strategies will have to be developed for creating within these bodies panels composed entirely of bilingual persons, so that citizens wishing to be heard in French in fact can be.

Ensuring the success of the shift underway in the area of French language services means:

- reaffirming, confirming and demonstrating commitment and leadership on the part of all those who have policy implementation responsibilities;
- ensuring Francophone community participation in the development, implementation and evaluation of services intended for its members;
- building upon existing solid foundations, creating appropriate structures, and utilizing community-based systems to facilitate and ensure the active offer of quality services in French.

These measures are centred upon the three basic preconditions for the successful implementation of French language services. That is the essence of what lies ahead.

APPENDIX

STATEMENT OF POLICY

March 1999

The French Language Services policy of the Government of Manitoba recognizes the fact that the French-speaking population of Manitoba is a constituent of one of the fundamental characteristics of Canada. The policy's purpose is to allow this community and the institutions serving it to access comparable government services in the language of the laws of Manitoba.

The services provided by the Government of Manitoba are offered, to the extent possible, in both official languages in areas where the French-speaking population is concentrated. The designated areas are shown on the accompanying map.

Administrative bodies covered by this policy consider the objectives of this policy and possible impacts on the Francophone community when planning and carrying out administrative or legislative reorganizations and reforms, including boundary reorganizations.

French language services are provided in completely bilingual service centres located in the designated areas. They are also provided, as approved or specified by the Minister responsible for French Language Services, in partially bilingual service centres that have a sufficient number of designated positions and bilingual employees to ensure an effective delivery of such services.

French language services are actively offered by the administrative bodies covered by this policy. The concept of active offer means that services in French, whether provided by oral, written or electronic methods, are evident, readily available and easily accessible to the general public, and of comparable quality to those offered in English.

All correspondence with individuals or groups is in the official language preferred by the recipient.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, all forms, identity documents and certificates intended for the general public are in a bilingual format.

All information materials (written, audio-visual or electronic) intended for the general public are produced in a bilingual format, unless cost and distribution considerations justify separate language versions. The French language equivalent can be the version posted on the administrative body's Internet site in circumstances specified by the Minister responsible for French Language Services. Separate language versions are released simultaneously.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, Web sites provide information and facilitate interactions with the public in both official languages.

Unless specified otherwise by the Minister responsible for French Language Services, signs and public notices in the designated areas and in the bilingual service centres are in both official languages.

The availability of French language services is made evident with appropriate signage and reception messages.

Public information campaigns in the English language have a counterpart in the French language, subject to cost and distribution considerations.

The administrative bodies to which the policy applies use the French-language media to advertise vacant

staff positions where French is a requirement or an asset.

Unless otherwise specified by the Minister responsible for French Language Services, only bilingual employees are recruited in the bilingual service centres and designated positions until such time as the bilingual personnel requirements are met.

Where the staff of a bilingual service centre is completely bilingual, the administrative body encourages the use of French as the language of work.

Nominations to boards, commissions, agencies, etc., take due account of the language dimension of government policy, as well as the right of any Manitoban to use either official language before quasi-judicial tribunals.

This policy applies to and is implemented by the following administrative bodies:

- All government departments and boards, commissions, corporations and special operating agencies reporting to them,
- Crown corporations and extra departmental organizations,
- Offices of the legislative assembly and quasi-judicial agencies subject to the requirements of Section 23 of the *Manitoba Act*,
- Public utilities governed by the Public Utilities Board and serving designated areas,
- Designated health facilities, social services agencies and Regional Health Authorities,
- Others as may be specified by the Minister responsible for French Language Services.

The implementation of this policy is guided and monitored by the French Language Services Secretariat, whose mandate applies to all the administrative bodies covered by this policy. In fulfilling its mandate, the French Language Services Secretariat seeks and facilitates the implementation of this policy in a manner consistent with the concept of active offer and makes recommendations to that effect.

The Minister responsible for French Language Services may direct the administrative bodies covered by this policy to carry out certain actions to better meet the objectives of this policy.

In order to ensure public accountability, the French Language Services Secretariat publishes an annual report detailing the results of this policy's implementation by the administrative bodies covered by this policy. The annual report is prepared in collaboration with these administrative bodies.

Secrétariat des services en langue française

Rapport sur les

SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE 2000-2001

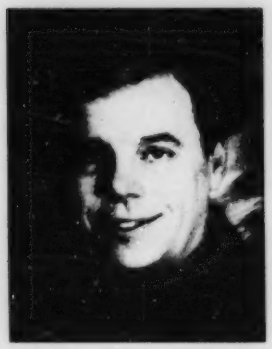
www.gov.mb.ca/fls

Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre 3
Commentaires du conseiller spécial 5
Évolution de la mise en œuvre des SLF 6
Progrès dans la mise en œuvre des recommandations du Rapport Chartier 8
Défis et améliorations nécessaires 10
Activités et réalisations en 2000-2001
Secrétariat des services en langue française . . . 13
Culture, Patrimoine et Tourisme 14
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse / Enseignement postsecondaire 17
Justice 18
Santé 18
Organisations de santé désignées 18
Services à la famille et Logement 19
Organismes de services sociaux désignés . . . 21
Transports et services gouvernementaux 22
Affaires autochtones et du Nord 23
Affaires intergouvernementales 23
Agriculture et Alimentation 24
Commission de la fonction publique 24
Conseil exécutif 24
Conservation 25
Consommation et Corporations 25
Finances 27
Industrie, Commerce et Mines 27
Travail et Immigration 28
Bureaux de l'Assemblée législative :
Élections Manitoba 29
Ombudsman 29
Sociétés d'État :
Manitoba Hydro 29
Société des alcools du Manitoba 30
Société d'assurance publique du Manitoba . . . 30
Direction générale de la condition féminine du Manitoba 30
Direction générale des services aux personnes âgées 31
Statistiques sur les postes désignés bilingues . . . 32
Promotion, réactions et ajustements 33
Que reste-t-il à accomplir? 34
Annexe – Politique sur les services en langue française et carte des régions désignées 36

MESSAGE DU MINISTRE



Greg Selinger
Ministre responsable des services en langue française

Pendant la décennie qui a suivi la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Forest* en 1979, le gouvernement a graduellement établi les toutes premières bases des services en français.

Une fois cette fondation en place, le gouvernement a adopté en 1989 une politique sur les services en français qui visait une instauration plus systématique et plus complète de ceux-ci. Le tableau fourni plus loin quant à l'évolution des activités en matière de services en français fait foi de cette étape d'institutionnalisation accrue.

Depuis quelques années, le gouvernement effectue un virage de grande ampleur axé sur des services en français plus accessibles et plus pratiques, et ce, en se fondant sur les recommandations énoncées par le juge Chartier dans son rapport de 1998.

Dans le cadre de ce virage, nous sommes en voie d'instituer des centres de services entièrement bilingues qui joueront un rôle-clé pour renforcer l'offre active des services en français. Il s'agira en fait de guichets uniques où les citoyens et citoyennes pourront obtenir des services des trois paliers gouvernementaux en français et en anglais. Les trois premiers centres du genre à ouvrir leurs portes seront situés à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.

Puisque ces centres ne pourront pas répondre à tous les besoins, d'autres unités administratives et entités seront aussi appelées à offrir la gamme complète de leurs services dans les deux langues officielles. C'est notamment le cas de divers établissements de soins de santé et de services sociaux qui se trouvent dans les régions désignées bilingues.

Dans certaines situations, il faudra avoir recours à des établissements francophones distincts pour créer l'environnement linguistique et culturel nécessaire pour contrer l'assimilation. Ce type de besoin se présente plus particulièrement dans les domaines de l'éducation, de la petite enfance, des foyers de soins personnels, et des résidences pour personnes atteintes de déficiences du développement.

Pour assurer le succès de cette réorientation d'envergure, il sera essentiel que nous travaillions en étroite collaboration avec la communauté francophone du Manitoba et qu'elle nous tienne au courant de ses besoins, de ses objectifs et de ses priorités. Grâce à nos efforts réunis, nous pourrons trouver des solutions pour optimiser les ressources et assurer l'offre de services en français de qualité.

En terminant, j'aimerais rendre hommage à Madame Jeannette Lanthier qui est décédée subitement au mois de décembre 2001. Jeannette Lanthier était une employé de longue date et a œuvré depuis les deux dernières années comme coordonnatrice des services en langue française (SLF) pour le Conseil exécutif ainsi que comme coordonnatrice de projets pour l'équipe du Secrétariat des SLF. Ses collègues de travail et ses ami(e)s la regrettent énormément.

COMMENTAIRES DU CONSEILLER SPÉCIAL

Dans l'énoncé de la politique des services en langue française, on peut lire ce qui suit : « *Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.* »

C'est dans cet esprit que ce rapport a été préparé. Le Secrétariat des SLF compte beaucoup sur les renseignements fournis par les instances administratives concernées. En prenant connaissance des activités et réalisations dans le domaine des services en langue française, on réalise les efforts considérables qui ont été accomplis pour atteindre les objectifs de la politique des SLF. On peut apprécier la diversité et la quantité des initiatives menées à bien dans ce but. On peut conclure sans hésiter que des progrès ont lieu, même s'il n'est pas possible de les quantifier de façon précise.

Le volume de la traduction est en augmentation, ce qui devrait accroître la quantité de documents disponibles en français. De plus en plus d'efforts sont accomplis pour faire en sorte que les postes désignés bilingues soient occupés par du personnel bilingue. Voilà quelques indicateurs de base des améliorations constatées dans la mise en œuvre de la politique.

Cependant, il reste beaucoup de progrès à faire dans certains secteurs. Par exemple, on continue d'embaucher du personnel non bilingue dans des établissements de santé désignés comme des centres entièrement bilingues. Le recrutement de professionnels de la santé qualifiés bilingues demeure un défi.

La mobilisation et le leadership sont les deux ingrédients requis pour accomplir des progrès dans de tels cas. La communauté francophone doit jouer un grand rôle dans la recherche de solutions. La formation professionnelle est un élément important, et, fort heureusement, elle fait partie des stratégies en cours d'élaboration. Les ententes intergouvernementales pourraient aussi être très précieuses dans ce domaine.

« Lorsqu'il y a une vraie volonté d'agir… les progrès arrivent. »

Les défis de toutes sortes existent, comme on peut le voir dans la partie de ce rapport qui leur est consacrée. Les solutions dépendent souvent de la disponibilité des ressources, généralement les ressources humaines. Tous les membres du personnel, bilingues ou non, y compris les dirigeants, ont un rôle à jouer en ce qui concerne les SLF. Des séances d'information et d'orientation peuvent les y aider. Lorsqu'il y a une vraie volonté d'agir en faveur de la politique des SLF, les progrès arrivent.

Le personnel du Secrétariat des SLF – De gauche à droite : Johanne Cayer (facilitatrice), Nick Sourisseau (responsable de projet), Nicole Young (secrétaire auprès du conseiller spécial), Edmond LaBossière (conseiller spécial), Monique Gauthier (facilitatrice), Hélène Fisette (coordonnatrice de la planification et des programmes).

ÉVOLUTION DE LA MISE EN ŒUVRE DES SLF

Politique sur les services en langue française (SLF) du gouvernement du Manitoba

Au cours des années, toutes sortes d'activités et d'efforts ont contribué à l'amélioration des services en langue française. Les points saillants sont présentés dans ce tableau.

1989-1991

- Introduction de la politique sur les SLF en novembre 1989
- Mise en œuvre des SLF en vertu de la politique officielle et pour la continuation de certains projets élaborés avant l'adoption de la politique
- Étude sur les façons et les moyens d'assurer des services de santé en français (Rapport Gauthier)
- Signature de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

1991-1993

- Élaboration d'un ensemble complet de lignes directrices pour la mise en œuvre de la politique mettant l'accent sur l'offre active de services en langue française
- Création du Comité consultatif sur les services de santé en français et premières mesures de suivi découlant des recommandations du Rapport Gauthier
- Publication du *Guide des services en langue française*, un document d'information et de promotion
- Installation de panneaux routiers bilingues dans les régions désignées
- Soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues

1993-1995

- Élaboration des plans de mise en œuvre des services en français conformément aux lignes directrices, pour les ministères, les sociétés de la Couronne concernées et les établissements de santé désignés dans le Rapport Gauthier
- Établissement d'une maison de seconde étape pour les femmes francophones et leurs enfants (victimes de violence familiale)
- Mise sur pied d'un service de ressources spécial, *Santé en français*, pour aider les établissements de santé désignés dans leurs activités de planification et de prestation de services en français
- Création de la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM)
- Renforcement des dispositions de la Partie III de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* en ce qui concerne la prestation des services en langue française
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles

Mesures permanentes en matière de SLF : *formulaires et documents bilingues, affichage bilingue dans les régions et les centres désignés, services dans les deux langues officielles en personne ou par télécommunication grâce à des personnes bilingues travaillant dans des bureaux et des installations désignés, soutien à la prestation de services de traduction pour les municipalités bilingues, contribution à diverses initiatives et divers projets francophones touchant la culture, l'éducation, les jeunes, l'économie, etc.*

1995-1997

- Efforts particuliers visant à assurer la mise en œuvre satisfaisante de la politique :
  - Séances d'information et de présentation d'une vidéocassette sur l'offre active, à l'intention des personnes occupant des postes désignés dans des bureaux désignés
  - Cours de français destinés aux personnes occupant des postes désignés
- Études sur les façons et les moyens d'offrir des services sociaux en français (pour les personnes âgées, les personnes handicapées, etc.)
- Approbation et planification des travaux de construction d'un centre du patrimoine franco-manitobain
- Désignation d'Offices régionaux de la santé en vue d'assurer la prestation de services en langue française dans le contexte du regroupement et de la régionalisation des services de santé
- Création du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba
- Soutien aux initiatives de développement économique dans la communauté francophone

1997-1999

- Évaluation de l'offre et de la prestation de services par rapport à l'énoncé de la politique (Rapport Dubé)
- Révision de la politique sur les SLF (Rapport Chartier)
- Modification de la politique et des lignes directrices qui s'y rapportent (selon les recommandations du Rapport Chartier)
- Élaboration d'un règlement sur les obligations des Offices régionaux de la santé en matière de SLF
- Promotion des SLF notamment à l'aide d'Internet
- Amélioration des SLF dans les régions désignées grâce à de nouvelles technologies et à des approches différentes (Projet d'amélioration des systèmes, etc.)
- Création d'un comité consultatif des services sociaux en langue française
- Désignation de certains organismes de services sociaux recevant des fonds du gouvernement provincial qui doivent veiller à offrir leurs services en français
- Construction du Centre du patrimoine franco-manitobain comme annexe au Centre culturel franco-manitobain
- Décision du Conseil des ministres d'établir des centres de services (gouvernementaux) bilingues dans les régions désignées

1999-2001

- Création d'une équipe de facilitateurs des SLF associée au Secrétariat des SLF
- Approbation par le Conseil du Trésor et planification détaillée pour mettre sur pied trois centres de services bilingues à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys
- Renouvellement de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles pour la période de 2000 à 2004
- Mise sur pied d'un centre de soins primaires complètement bilingue à Saint-Boniface
- Création du poste de coordinateur du recrutement de personnel de la santé bilingue
- Création d'un Conseil de Communauté en santé pour remplacer le comité consultatif sur les services de santé en français
- Approbation par le gouvernement du projet pilote pour mettre sur pied des services et des installations judiciaires en français à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys
- Élaboration, avec l'aide de plusieurs intervenants, d'un modèle pratique pour la prestation en français des services de la GRC
- Amélioration du financement de la DSFM grâce à l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles, volet Éducation
- Approbation de la construction d'une école française M-8 dans le sud de Saint-Vital
- Entente tripartite pour la mise sur pied d'un comité paritaire visant à favoriser le développement économique et la coopération
- Subvention de 300 000 $ à Francofonds pour souligner l'Année de la Francophonie canadienne
- Mise sur pied, finalisation et approbation de plans des SLF dans divers offices régionaux de la santé, organismes de services sociaux, ministères et sociétés d'État désignés
- Publication d'un premier rapport sur les SLF (basé sur les recommandations du Rapport Chartier)

PROGRÈS DANS LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT CHARTIER

Le rapport commandé au juge Richard Chartier et publié en mai 1998 (*Avant toute chose, le bon sens,* un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba) a mis en lumière des lacunes importantes dans la prestation des services en vertu de la politique des SLF du gouvernement manitobain.

Les 29 recommandations du rapport mettent beaucoup l'accent sur deux principes clés :

- la prestation de services en langue française dans des centres situés dans les régions désignées où la population francophone est concentrée;
- l'établissement d'unités ou d'entités entièrement bilingues pour desservir les régions désignées bilingues. Ainsi, les services sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles.

Un comité de mise en œuvre réunissant des sous-ministres a été chargé de promouvoir des stratégies de mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport. Une série de plans d'action ont été soumis à l'approbation du Conseil des ministres le 3 mars 1999. Sous la coordination du comité et du Secrétariat des SLF, plusieurs instances administratives ont élaboré ou approfondi des plans de mise en œuvre afin de répondre aux questions soulevées dans le Rapport Chartier. À la fin de l'exercice 2000-2001, 15 des 29 recommandations du Rapport Chartier avaient été entièrement mises en œuvre, et trois en partie. D'autres sont à l'étude. Il est à noter que certaines recommandations requièrent une mise en œuvre continue.

1998-1999

En 1998-1999, le Conseil des ministres a modifié la politique des SLF et la carte des régions désignées (recommandations N° 1 et 29), approuvé le concept des centres de services bilingues (CSB) (recommandation N° 3) et autorisé la mise en œuvre de trois centres pilotes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys (recommandations N° 4 et 5).

1999-2000

En 1999-2000, le Conseil des ministres a autorisé la création de six CSB chargés d'offrir des SLF. Les trois premiers sont situés dans les régions désignées mentionnées plus haut, et trois autres suivront à Sainte-Anne, Saint-Laurent et Saint-Vital. Des ministères fédéraux ont fait savoir qu'ils aimeraient offrir des services par l'entremise des CSB, ainsi que la Ville de Winnipeg dans le Centre de Saint-Boniface. Le Conseil des ministres a également approuvé la nomination de quatre facilitateurs des SLF à temps plein, qui auraient pour mandat d'aider les CSB dans leur fonctionnement et les instances administratives visées par la politique des SLF dans la mise en œuvre de la politique des SFL révisée (recommandation N° 27).

Le Groupe de travail ad hoc sur les communications en français (recommandation N° 26) a terminé son évaluation des carences dans les services du gouvernement, et le Secrétariat des SLF a lancé des initiatives afin de diminuer les retards de traduction et de production des documents hautement prioritaires en français. Le Conseil des ministres a approuvé un financement supplémentaire de 100 000 $ pour le Service de traduction en 1999-2000, puis à nouveau en 2000-2001.

En 1999-2000, d'autres recommandations du Rapport Chartier ont été mises en œuvre entièrement ou en partie : les Services à la famille ont participé à la création des CSB (recommandations N° 9 et 10) et offriront des services dans les trois premiers centres, soit ceux de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys. Des ressources pour les services de traduction ont été mises à la disposition d'Éducation et Formation professionnelle Manitoba (recommandation N° 18). Le Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB) a vu s'accroître son financement (recommandation N° 19). On continuera de prêter attention à la question de savoir si le CUSB reçoit une part adéquate des fonds que le gouvernement manitobain consacre à l'enseignement postsecondaire. Conformément à la recommandation N° 27, le Secrétariat des SLF a participé à l'exercice de la planification d'affaires selon Mesures Manitoba.

2000-2001

Durant l'exercice 2000-2001, le Secrétariat des SLF, les Services gouvernementaux du Manitoba, des représentants du gouvernement fédéral, des municipalités et de la communauté, ainsi que d'autres partenaires, ont peaufiné ensemble les détails nécessaires pour obtenir l'autorisation de mettre en œuvre la phase finale des trois premiers CSB. Le gouvernement a obtenu le feu vert du Conseil du Trésor. En janvier 2001, la Ville de Winnipeg a annoncé sa participation au Centre de Saint-Boniface. Les modalités de la participation fédérale aux centres ont été presque entièrement fixées. Ce projet, une première au Manitoba, est réellement unique en son genre en raison de sa complexité et du nombre de partenaires engagés.

Des éléments tels que l'encouragement à utiliser le français comme langue de travail quotidienne dans les CSB ont été pris en compte lors de l'élaboration du modèle de fonctionnement des CSB (recommandation N° 6). Ces éléments ont été inclus dans le Manuel des directives sur la mise en œuvre des services en langue française. Le Secrétariat des SLF a actualisé et mis à jour ce manuel afin qu'il corresponde mieux à la politique des SLF révisée.

Le Secrétariat des SLF a encouragé la révision des plans des SLF de plusieurs instances administratives (ministères, sociétés d'État, offices régionaux de la santé et bureaux de services sociaux), plans qui remontaient à 1993 et 1994. On a demandé aux instances administratives de tenir compte des recommandations du Rapport Chartier dans la révision de leurs plans des SLF. Exemple :

- Les bureaux d'Agriculture Manitoba à Saint-Pierre-Jolys et à Somerset ont été désignés bilingues; l'affichage et tous les nouveaux employés seront bilingues (recommandation N° 7).
- Deux bureaux des Services à l'enfant et à la famille ont été désignés bilingues à Saint-Boniface et Saint-Vital. Leur bureau de Saint-Pierre-Jolys est intégré au nouveau CSB installé dans cette communauté (recommandation N° 11).
- Plusieurs établissements de santé en ville et en région ont été désignés bilingues. Les offices régionaux de la santé responsables de ces établissements feront en sorte que l'affichage et tous les nouveaux employés soient bilingues (recommandation N° 12).
- L'Hôpital général Saint-Boniface a été désigné comme l'hôpital de Winnipeg chargé de fournir des services en français (recommandation N° 13). Cette disposition a été incluse dans le plan des SLF de l'Office régional de la santé de Winnipeg.
- Le centre d'indemnisation de la route St. Mary's de la Société d'assurance publique du Manitoba a été désigné bilingue. Il a été convenu que tout l'affichage et tous les employés seront bilingues (recommandation N° 20).
- Les magasins de la Société des alcools du Manitoba situés dans les régions désignées de Winnipeg ont été désignés bilingues. La Société s'efforce de faire en sorte que tout l'affichage et tous les employés soient bilingues (recommandation N° 21). La Société travaille également sur la recommandation N° 22 (« *Lorsque la Société des alcools signe un contrat avec l'industrie privée relativement à la vente d'alcools dans les régions désignées en milieu rural, qu'il soit stipulé que les magasins doivent avoir, dans la mesure du possible, un personnel et un affichage bilingues* »).
- Un financement supplémentaire de 100 000 $ a été alloué au Service de traduction pour lui permettre d'augmenter la production de documents dans les deux langues officielles (recommandation N° 26).
- Le Secrétariat des SLF a présenté son premier rapport décrivant en détail les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la politique des services en langue française (recommandation N° 28). Un rapport sera présenté chaque année.

DÉFIS ET AMÉLIORATIONS NÉCESSAIRES

Lorsqu'ils mettent en œuvre leurs plans des SLF, tous les ministères et toutes les sociétés d'État peuvent se heurter à des difficultés et repérer des secteurs dans lesquels les choses ont besoin d'être améliorées. Voici quelques-uns des obstacles les plus fréquents et les stratégies qui permettront de les surmonter.

Défis et améliorations nécessaires	Stratégies
Communications	
Nécessité de faire en sorte que le Service de traduction puisse continuer à fournir un excellent service, alors que la demande ne cesse de croître et que les échéanciers sont serrés.	Obtenir de l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles une aide financière spéciale pour accroître les ressources consacrées à la traduction. Se procurer les outils technologiques permettant d'augmenter la qualité et la quantité des services.
Production, à l'intérieur de budgets limités, de documents d'information bilingues, imprimés ou sur Internet, faciles à lire et à utiliser, et présentés de façon uniforme à l'échelle du gouvernement; publication de documents d'information publique dans les deux langues officielles simultanément.	Planifier, établir un budget soigneusement et concevoir dès le départ les documents sous une forme bilingue. Sensibiliser davantage à la nécessité de produire des documents sous une forme bilingue plutôt qu'en deux versions unilingues séparées. S'assurer que les documents sont rédigés dans un langage clair et simple, un principe qui s'applique aux deux langues officielles. Inclure les coordonnatrices et coordonnateurs des SLF et la Division de la documentation et de l'information dès le commencement du processus de planification.
Capacité de fournir aux médias francophones une offre de services en langue française plus active.	Aborder certaines de ces questions en mobilisant les efforts du Secrétariat des SLF et de la Division de la documentation et de l'information.
Lancement de documents promotionnels et d'un site Web en français pour aider l'industrie du tourisme et le secteur des affaires; présence d'un plus grand nombre de conseillers touristiques francophones dans l'industrie.	Coopérer avec le Bureau de tourisme Riel, le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et d'autres organismes francophones afin d'élaborer des stratégies et de coordonner les efforts en matière de formation et de prestation des services.

Défis et améliorations nécessaires	Stratégies
Communications *(suite)*	
Nécessité d'informer la communauté franco-manitobaine au sujet d'un certain nombre de programmes et de projets; amélioration des présentations dans les écoles et les communautés.	Faire des présentations en français dans la communauté. Renforcer au maximum les liens avec les spécialistes de l'information et les équipes des SLF qui travaillent à partir des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées, et diffuser l'information par leur intermédiaire. Assumer les frais d'inscription des employés qui prennent des cours de français.
Resources humaines	
Dotation des postes désignés bilingues lorsque le roulement du personnel est limité.	Recruter des employés bilingues dès qu'un poste permanent ou temporaire est vacant (prochain emploi disponible). Offrir une formation en français au personnel en place et faciliter le transfert du personnel bilingue dans les postes et les bureaux désignés.
Recrutement de personnel bilingue compétent pour les postes techniques et spécialisés, ou lorsque le choix de candidats est limité.	Collaborer avec la communauté et les intervenants intéressés afin de trouver et de mettre en pratique des stratégies de formation et de recrutement.
Nécessité de réduire les attitudes et réactions négatives de certains membres du personnel ou du public vis-à-vis des employés bilingues.	Promouvoir le concept d'*offre active* auprès de la direction, du personnel et du public. Organiser régulièrement des séances d'orientation pour le personnel. Dans la mesure du possible, sans remettre en cause la prestation des SLF dans les bureaux centraux, établir les postes désignés bilingues dans les bureaux situés dans les régions désignées bilingues. Encourager tous les employés à mieux apprécier la valeur du travail effectué par leurs collègues bilingues qui offrent des services dans les deux langues officielles.

Défis et améliorations nécessaires	Stratégies
Resources humaines *(suite)*	
Attitude plus proactive des instances administratives, afin qu'elles permettent à leurs coordonnatrices et coordonnateurs des SLF de se consacrer davantage aux tâches de planification, de mise en œuvre et d'évaluation.	Informer les joueurs clés de leurs obligations en matière de SLF et de l'importance du plan des SLF. S'assurer que les exigences des SLF sont prises en compte au moment de planifier des activités, des changements ou de nouvelles initiatives.
Centres de services bilingues	
Gestion d'un projet à intervenants multiples et établissement dans un même local de services provinciaux, fédéraux et municipaux.	Continuer à collaborer de diverses façons, y compris par l'intermédiaire du comité de facilitation et d'harmonisation fédéral-provincial-municipal. Son rôle consiste à définir les questions à étudier et à trouver des façons de rédiger les descriptions de postes, de recruter, de choisir et de former le personnel commun qui doit travailler dans les nouveaux centres de services actuellement mis sur pied.
Séances d'orientation et de formation offertes par les ministères participants aux trois premiers spécialistes de l'information qui partageront leurs activités entre tous ces ministères et seront basés dans les centres de services entièrement bilingues.	Élaborer un plan de formation en collaboration avec les représentants de toutes les directions des ministères participants pour faire en sorte que la formation soit terminée avant l'ouverture des centres.
Autres	
Choix d'une combinaison appropriée de stratégies et d'outils pour améliorer l'offre de services aux usagers francophones, dans le cadre d'un budget limité.	Consulter davantage la communauté et les intervenants concernés. Former des partenariats entre le gouvernement et la communauté.
Financement de la mise à niveau des systèmes centraux dans le but de permettre aux employés de correspondre avec les clients dans la langue officielle de leur choix de façon plus systématique; normalisation du matériel informatique et des logiciels en français.	Aborder certains de ces problèmes avec l'aide du Secrétariat des SLF, du Bureau des technologies de l'information, des Services de bureautique, de télécommunication et de réseautique, des Transports et Services gouvernementaux, etc.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

SECRÉTARIAT DES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE

« Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet. »
—Énoncé de politique

- En partenariat avec Patrimoine canadien, le Secrétariat a renouvelé l'Entente-cadre Canada-Manitoba sur la promotion des langues officielles pour la période du 1er avril 2000 au 31 mars 2004. Il s'agit d'une entente de partage des coûts avec le gouvernement fédéral. Il a coordonné, au nom du Manitoba, le choix des projets destinés à recevoir du financement en 2000-2001. (Exemples : environ 400 000 $ consacrés au développement économique, aux sports et aux loisirs, à l'affichage bilingue et à la traduction dans les municipalités bilingues du Manitoba; 50 000 $ pour des projets pilotes de la Fédération des aînés franco-manitobains; 5 000 $ pour les Jeux francophones du Nord et de l'Ouest; 100 000 $ accordés au Festival du Voyageur pour la recherche, le développement et la mise en œuvre d'activités au Fort Gibraltar).
- En collaboration avec Services gouvernementaux, le Secrétariat a planifié en détail la création des trois premiers centres de services bilingues, à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys, travaillant notamment sur le concept et l'aménagement. Il a établi en forme finale les modalités de la participation du fédéral et des municipalités aux centres, ainsi que l'espace requis à cet égard.
- Le Secrétariat a guidé et aidé les instances administratives et a procédé à la révision ou à l'élaboration des plans des SLF. En collaboration avec le Comité consultatif sur les services de santé en français, il a révisé et élaboré les plans des SLF régionaux des offices régionaux de la santé. Il a effectué le même exercice pour les plans des SFL des bureaux des organismes sociaux désignés, en collaboration avec le Comité consultatif des services sociaux en langue française. À la fin de l'exercice 2000-2001, 11 des 38 plans des SLF étaient terminés et avaient été approuvés par le ministre responsable des SLF.
- Le Secrétariat a joué un rôle clé, notamment en fournissant des ressources, dans la création du Conseil de Communauté en santé. Ce dernier a remplacé le Comité consultatif sur les services de santé en français qui avait vu le jour en 1991. La première réunion du Conseil de Communauté en santé a eu lieu le 1er février 2001. La communauté franco-manitobaine a nommé 13 membres et le ministre responsable des SLF en a nommé trois, en consultation avec le ministre des Services à la famille et du Logement et le ministre de la Santé.
- Par l'entremise du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba, le Secrétariat a continué à élaborer des stratégies pour mettre un terme aux carences dans la prestation des services judiciaires en français. En collaboration avec différents intervenants, il a participé à la mise en œuvre d'un modèle pratique de prestation des services en français par la GRC. Il a aussi réalisé la première étape d'un projet pilote consistant à mettre en place des locaux et des services judiciaires bilingues à Saint-Boniface et à Saint-Pierre-Jolys.
- Le Secrétariat a pris part à des réunions nationales de hauts fonctionnaires sur les services en langue française. Il était également présent, en compagnie du ministre responsable des SLF, à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones qui s'est déroulée à l'Île du Prince-Édouard en octobre 2000.

- Le Secrétariat a coordonné des initiatives de formation en langue française destinées aux employés du gouvernement qui occupent des postes désignés et travaillent dans des bureaux désignés, notamment un projet pilote à Portage-la-Prairie. Les inscriptions en 2000-2001 ont atteint 200, dont 44 employés qui ont amélioré leurs compétences à l'écrit par l'intermédiaire d'Internet. Le Secrétariat a également contribué au travail du Réseau des apprenants qui organise des activités en dehors de la salle de classe pour les personnes qui apprennent le français.
- En collaboration avec la Direction générale des services aux personnes âgées et la Fédération des aînés franco-manitobains, le Secrétariat a pris part à des initiatives portant sur des services aux personnes âgées.
- Le Secrétariat a organisé des réunions et des forums sur les SLF avec des représentants des ministères et de la communauté franco-manitobaine, afin de partager des renseignements et des idées sur des sujets précis, de préparer des recommandations et d'élaborer des solutions et des stratégies.
- Le Secrétariat a traité 22 plaintes ainsi que différentes questions soulevées par le public au sujet des SLF.
- Il a rédigé et publié le document intitulé Un premier rapport sur les services en langue française 1999-2000.
- Le Secrétariat a continué à favoriser les SLF dans l'environnement informatique géré par le gouvernement. Par l'entremise du Comité directeur des SLF et des systèmes, il a effectué un sondage sur les besoins en informatique et a lancé deux projets pilotes pour déterminer si les systèmes *VMWare* et *Office 2000* sont appropriés.
- Le Secrétariat a révisé et simplifié le Manuel de directives sur la mise en œuvre des SLF. Les coordonnateurs et coordonnatrices des SLF en ont pris connaissance et des exemplaires ont été remis aux instances administratives. Le Secrétariat a rédigé de nouvelles directives concernant la production des rapports annuels en format entièrement ou partiellement bilingue.

CULTURE, PATRIMOINE ET TOURISME

Division de l'administration et des finances

- Dans le cadre du Programme de subventions destinées au patrimoine, le ministère a accordé des subventions et autorisé des bingos dont le montant total de 68 976 $ a aidé à financer des projets de la communauté francophone dans le domaine du patrimoine.
- Le ministère a remplacé les formulaires de demande séparés anglais et français du programme Place aux communautés par un formulaire bilingue avec les deux versions côte à côte. Il a approuvé des subventions d'un montant total de 146 337 $ en faveur de projets dans des communautés francophones.

Division des programmes relatifs à la culture, au patrimoine et aux loisirs

- **La Direction des arts** dispose d'une consultante francophone, principale agente de liaison avec la communauté francophone.
- Les organismes artistiques et culturels francophones (comités culturels, organismes artistiques provinciaux, groupes artistiques sans but lucratif) ont reçu des fonds de fonctionnement provenant de quatre programmes.
- Dans les bureaux régionaux et à Winnipeg, des consultants bilingues peuvent aider les organisations francophones à obtenir du financement pour leurs projets d'éveil artistique.
- Depuis 2000-2001, la Société de développement du film et du son du Manitoba adopte progressivement un format bilingue pour son rapport annuel.

- Les maisons d'édition francophones du Manitoba, Les Éditions du blé et Les Éditions des plaines, ont reçu des subventions pour la commercialisation et les projets spéciaux grâce aux programmes de subventions pour maisons d'édition.
- La Direction des arts a soutenu plusieurs projets : « Promotion et partenariats » du Centre culturel franco-manitobain, des ateliers en région organisés par le Festival des Vidéastes du Manitoba, « Recherche et développement de programmes pour le Fort Gibraltar » du Festival du Voyageur, « Promotion des groupes résidants » de la Coalition des groupes résidants, ainsi que les efforts de participation du Conseil jeunesse provincial aux 3e Jeux francophones du Nord et de l'Ouest.
- **La Direction des ressources historiques** a mis à la disposition du public des publications dans les deux langues officielles et a répondu aux demandes téléphoniques et écrites dans la langue officielle choisie par l'usager.
- Des avis de qualification d'un site historique provincial ont été publiés dans *La Liberté* lorsqu'il s'agissait de sites francophones.
- La Direction des ressources historiques a également aidé la Maison Gabrielle Roy Inc. à préparer ses plans d'affaires, de restauration et de commercialisation.
- **Les Services de bibliothèques publiques** offrent une version française de leur site Web, de leur bulletin et de leur programme de lecture d'été (affiches, signets et projets d'activités).
- Environ 1 000 livres et vidéos en français ont été ajoutés à la collection centrale. Cela représente 10 % des dépenses annuelles consacrées à l'enrichissement de la collection.
- Dix bibliothèques établies dans des communautés francophones se sont partagées 184 838 $ en fonds de fonctionnement et en fonds destinés à l'enrichissement des collections.
- **La Direction des loisirs et de la promotion du mieux-être** s'est assurée de distribuer de façon continue des publications dans les deux langues officielles.
- Elle a soutenu le Comité organisateur de l'Année internationale des volontaires en coordonnant la traduction de ses communiqués au fur et à mesure de leur publication dans toute la province.
- Le programme « Possibilités récréatives : Partenaires dans les loisirs » a financé la Commission Récréative de la Rivière aux Rats qui dessert les communautés francophones de Saint-Pierre-Jolys et de la municipalité rurale de De Salaberry. Parmi les autres communautés francophones partenaires en vertu de ce programme, citons les municipalités rurales d'Ellice, de Montcalm, de Sainte-Rose, de Saint-François-Xavier, de Grey, de South Norfolk et de Lorne, ainsi que les villages de Saint-Lazare, Sainte-Rose-du-Lac, Notre-Dame-de-Lourdes et Somerset.
- Le Programme de formation à la direction bénévole a mis des agents de formation et des ressources à la disposition des conseils d'administration de bénévoles dans les communautés francophones pour les aider à améliorer leurs compétences.
- Le Guide des subventions et des ressources est publié en français. Des classeurs contenant des échantillons des ressources offertes ont été distribués aux organismes francophones.
- Le Programme de certificats de mérite pour service bénévole est disponible dans les deux langues officielles, ce qui inclut notamment le Prix d'excellence pour service bénévole et le Certificat de mérite.
- **La Direction des services régionaux** fournit des services de consultation en personne et au téléphone dans les 34 communautés rurales francophones de la province. Elle s'assure que les bureaux régionaux disposent de panneaux et d'avis publics bilingues. Elle constitue la première liaison entre les programmes financés par les ministères et les communautés francophones rurales qui peuvent en bénéficier.
- La Direction a aidé la paroisse de Lorette lors de la célébration de son 100e anniversaire.
- **La Section des relations avec les organismes principaux** a présenté le rapport annuel 1999-2000 du Conseil des Arts du Manitoba sous une forme bilingue, et le rapport annuel du Centre culturel franco-manitobain en français, accompagné d'une traduction.

Division des services provinciaux

- Le Service de traduction a maintenu son niveau de production de 1999-2000, soit une augmentation de 40 % par rapport à 1998-1999, date à laquelle le rapport et les recommandations du juge Richard Chartier sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba ont donné un nouvel essor à la politique des SLF du gouvernement. Parmi tout ce qui a été traduit, 4 700 pages étaient destinées à des sites Web du gouvernement. C'est une augmentation de 147 % par rapport à 1999-2000 dans ce domaine. La traduction des communiqués a augmenté de 28 %.
- De plus, le Service de traduction a acquis des outils informatiques qui renforceront son efficacité et amélioreront le service grâce à la gestion efficace des documents, la recherche sur du texte intégral et l'élaboration d'une banque terminologique informatisée.
- Le Service de traduction a répondu efficacement lorsque des employés ou des fournisseurs de services ont présenté des demandes concernant la terminologie officielle du gouvernement. En 2000-2001, le nombre de demandes s'est élevé à 2 001, soit une augmentation de 22 % par rapport à l'exercice précédent. Cela représente 5 960 unités de terminologie, soit une augmentation de 49 % depuis 1999-2000.
- Les Archives provinciales et la Bibliothèque de l'Assemblée législative ont continué à enrichir le contenu français de leurs sites Web respectifs, notamment en procédant à une vaste mise à jour du site consacré à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Division du tourisme

- Des pages d'introduction bilingues figurent dans l'édition 2001 du *Manitoba Accommodation and Campground Guide*, comme précédemment.
- La page d'accueil interactive de Voyage Manitoba offre toujours aux internautes la possibilité d'explorer le site en français ou en anglais.
- On a répondu aux demandes des communautés francophones en leur faisant parvenir 883 trousses d'information générale en français sur les vacances au Manitoba. Elles comprenaient le Guide des explorateurs, Une bouffée de fraîcheur, Explorez le Manitoba, Canada (document promotionnel), Souvenirs de voyages (CDEM), ainsi que le *French Winnipeg Visitor's Guide* de *Tourism Winnipeg* lorsqu'il était disponible.
- On a envoyé aux écoles 310 trousses qui contenaient le Guide des explorateurs, un document d'information en français sur le Manitoba, des fiches d'information bilingues sur le drapeau et l'emblème du Manitoba, Une bouffée de fraîcheur, ainsi que la version française du livre sur le Palais législatif.
- En 2000, il y a eu 53 tournées en français et huit tournées bilingues du Palais législatif et de ses dépendances.
- Des employés de Voyage Manitoba siègent aux conseils d'administration du CDEM et du Bureau de tourisme Riel.
- Des subventions ont été accordées à plusieurs organismes francophones : 9 000 $ au CDEM pour le lancement de la pièce de théâtre en français Sur les traces de Riel; 8 000 $ pour la Maison du Bourgeois en cours de construction dans le Fort Gibraltar; 2 000 $ au Festival du Voyageur pour sa participation, à des fins éducatives et promotionnelles, à un événement qui s'est déroulé dans la ville américaine de La Crosse, au Wisconsin.
- Voyage Manitoba a convié des rédacteurs touristiques et des prescripteurs dans le domaine du tourisme à des voyages d'information afin de promouvoir les produits touristiques francophones.

ACTIVITÉS ET
RÉALISATIONS EN 2000-2001

ÉDUCATION, FORMATION PROFESSIONNELLE ET JEUNESSE / ENSEIGNEMENT POSTSECONDAIRE

Étant donné que l'éducation est offerte dans les deux langues officielles au Manitoba, les deux ministères œuvrant principalement dans ce domaine doivent être en mesure de fournir des documents bilingues à la plupart de leurs groupes cibles. Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse Manitoba offre ses services aux écoles publiques, aux centres de formation et aux programmes pour la jeunesse dans tout le Manitoba. Par conséquent, la plupart des programmes, programmes d'études et documents de politique sont rédigés en français et en anglais pour répondre aux besoins des programmes anglais, français et d'immersion française, ainsi qu'à ceux des centres de formation et des programmes pour la jeunesse dont une partie de la clientèle est francophone. La forte demande de traduction de documents est également vraie pour le ministère de l'Enseignement postsecondaire qui offre ses services au Collège universitaire de Saint-Boniface et à son École technique et professionnelle.

Cette année, un grand nombre de programmes d'études, évaluations, programmes, documents de politique, brochures, sites Web, logiciels et formulaires ont été traduits et mis à la disposition de la population francophone. Ces documents émanent des programmes scolaires de la maternelle au secondaire 4, des services de l'emploi et de la formation professionnelle, des programmes pour la jeunesse, ainsi que de différents secteurs de l'enseignement postsecondaire.

L'existence de services comparables dans les deux langues officielles n'est pas seulement un objectif à long terme; c'est un objectif déjà en grande partie atteint par le ministère de l'Éducation, de la Formation professionnelle et de la Jeunesse, et par celui de l'Enseignement postsecondaire.

- Les sites Web du Service STEP et de l'Aide aux étudiants, ainsi qu'un système téléphonique informatisé offrant des renseignements sur les prêts-étudiants, ont été élaborés et traduits. De plus, des mises à jour des sites actuels ont également été effectuées en français et en anglais.
- Plusieurs proclamations et annonces de postes vacants ont été traduites et publiées.
- Un sondage sur l'offre et la demande en matière de personnel enseignant et un deuxième sur les langues autochtones ont été menés.
- Mise en œuvre du projet d'évaluation de la lecture et des notions de calcul des élèves de 3e année.
- Une conférence sur l'Échange sur les études canadiennes destinée au personnel enseignant a été organisée; toute la documentation connexe a été traduite.

Traduction et publication de divers documents :

- Des brochures sur l'Initiative d'études des programmes d'enseignement à l'enfance en difficulté, sur la Direction de l'apprentissage et sur les jeunes entrepreneurs;
- Un document de consultation intitulé *Offrir plus de choix et de flexibilité : changements proposés aux exigences en matière d'obtention d'un diplôme d'études secondaires,* et un deuxième sur les centres d'apprentissage pour adultes;
- Des lignes directrices sur la tenue des dossiers des élèves du Manitoba.

Traduction de divers documents et logiciels :

- Le *Guide à l'intention des élèves de la Section de l'enseignement à distance;*
- Un répertoire de l'Association canadienne des centres de ressources en éducation;
- Les logiciels de mathématiques *Euklid* et *Winmat* et le logiciel *Virtrepreneur;*
- Le nouveau programme d'études d'éducation physique et de santé et le programme d'études d'espagnol de secondaire 4.

JUSTICE

Justice Manitoba continue d'appuyer et de mettre en application les principes exposés dans la politique des services en langue française. Par l'entremise du Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire au Manitoba, il continue à élaborer des stratégies pour mettre un terme aux carences dans la prestation des services judiciaires en français. Le ministère a accompli des progrès importants en ce qui concerne la traduction de son site Web. Il continue à traduire toute une série de documents, formulaires, rapports annuels et pages Web. La pratique consistant à embaucher un candidat bilingue pour tout poste désigné vacant est maintenue.

SANTÉ

- Le nouvel Office de protection des personnes recevant des soins dispose des services d'en enquêteur bilingue. Les dépliants et les affiches sont en français et en anglais.
- Un total de 193 150 mots (environ 770 pages) ont été traduits de l'anglais vers le français et du français vers l'anglais.
- Le site Web de Santé Manitoba a été réorganisé afin d'offrir une partie de son contenu en français. Le travail d'amélioration se poursuit.
- La campagne d'information sur le Projet de notification des receveurs de transfusion sanguine, menée dans les deux langues officielles, s'est révélée un succès. Elle a pris la forme de lettres envoyées aux receveurs, de documents d'information publique, d'annonces diffusées notamment dans la presse écrite, d'affiches et de documents promotionnels. Elle a aussi fait l'objet d'un site Web. La ligne téléphonique *Health Links* est gérée en collaboration avec le Centre de santé Saint-Boniface.
- Une version française du Programme manitobain d'aide aux victimes de l'hépatite C a été lancée (formulaires de demande, brochures, annonces et lettres de demande de renseignements destinées au public).

ORGANISATIONS DE SANTÉ DÉSIGNÉES

Plans de services en français

Les plans des services en français de l'Office régional de la santé (ORS) de la région Sud-Est et de la région du Centre sont à l'étape de la mise en œuvre. Ceux des ORS de la région Nord-Est et de la région des Parcs sont sur le point d'être présentés au gouvernement. L'Office régional de la santé de Winnipeg a engagé une personne à temps partiel pour élaborer son plan, qui inclut les services communautaires, et prévoit le soumettre au gouvernement dès l'été 2001. Une coordonnatrice des services en français a été engagée à temps partiel par l'ORS de la région d'Entre-les-Lacs en octobre 2000. Le plan en est à ses étapes finales et la région compte le présenter aux ministres au cours de l'année 2001-2002. La région de Marquette a une ébauche d'un plan qui, pour le moment, est en veilleuse jusqu'à ce que le poste de direction de l'ORS soit comblé.

Général

Santé en français a préparé des renseignements bilingues qui ont été intégrés au site Web des Offices régionaux de la santé du Manitoba (www.rham.mb.ca). Des panneaux publicitaires bilingues ont été créés. Un dépliant bilingue portant sur les carrières dans le domaine de la santé a été développé grâce à un effort de concertation de *Santé en français*, de l'agente de recrutement de personnel bilingue et des Offices régionaux de la santé du Manitoba. Ce dépliant a été distribué à la Journée de carrières provinciale pour jeunes qui a lieu chaque année en mars au Centre des congrès.

Le centre de ressources a aussi beaucoup collaboré avec les ORS, les agences de services sociaux et Santé Manitoba pour préparer des listes de distribution qui permettraient d'assurer que le matériel bilingue préparé par les ORS se rendra au public francophone.

Traduction

Il y a eu une hausse dans le nombre de demandes de traduction au cours de la dernière année. Le total de pages traduites entre 2000 et 2001 dans le secteur santé se chiffrait à environ 1 064 pages, une augmentation d'environ 50 pages, et à 291 pages pour les services sociaux, une augmentation d'environ 60 pages.

La plupart de ces traductions sont de l'anglais au français mais *Santé en français* reçoit un nombre croissant de demandes de traduction vers l'anglais compte tenu des établissements qui de plus en plus fonctionnent en français, tels le Centre Taché, l'Hôpital général Saint-Boniface et le Foyer Valade.

Les traductions comprennent tout genre de texte, par exemple de la correspondance, des textes pour campagnes publicitaires et pour fins audio-visuelles, des textes pour sites Web, des politiques, du matériel pour congrès et autres.

Formation

De 2000 à 2001, *Santé en français* a compté 233 inscriptions pour des cours de français oral pour des personnes travaillant dans des établissements de santé et 41 inscriptions au niveau des agences de services sociaux désignées bilingues. Ces cours sont donnés par divers établissements, dont le Collège universitaire de Saint-Boniface et l'Alliance Française du Manitoba. Le but de la formation est d'améliorer et de perfectionner les compétences orales et écrites en français des employés afin de mieux servir le grand public ou leurs clients, patients et résidents francophones. Cette année, deux professionnelles de la santé ont participé à un cours en français sur les communications avec les médias et cinq autres à un atelier présenté en français portant sur le deuil.

SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT

- Le poste de coordonnateur des SLF à temps partiel est devenu un poste à temps plein afin de soutenir les services en français dans les services sociaux.
- Un comité de coordination interne des SLF a été créé. Composé de membres du personnel dirigeant de toutes les divisions du ministère, il a plusieurs tâches : aider la coordonnatrice des SLF dans la mise en œuvre des SLF en cours; donner des conseils en ce qui concerne la participation aux centres de services bilingues; contribuer au repérage des organismes désignés; et prendre part à la coordination des activités de communication.
- Le plan des SLF du ministère a été établi pour les trois prochaines années. On a désigné neuf nouveaux postes, ce qui porte leur nombre total à 46 (y compris Enfants en santé Manitoba). La Direction des opérations régionales a accompli d'énormes progrès : ils garantissent que les postes désignés bilingues seront attribués dans des lieux géographiques et des domaines de programmes où la prestation de services en français et en anglais est réellement possible.
- Le ministère a poursuivi sa collaboration avec le Comité consultatif des services sociaux en langue française, créé en 1998.
- Le ministère a approuvé les plans des SLF de sept (7) organismes de services sociaux désignés : L'Arche Winnipeg Inc., l'Association d'intégration communautaire – filiale Rivière Rouge, le *Community Respite Service Inc.* (service de relève communautaire), L'Entre-temps des franco-manitobaines inc., la Société R.O.S.E., la *Society for Manitobans with Disabilities*, et les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg. Conséquemment, dix

organismes bénéficient maintenant de l'aide du Service de ressources de *Santé en français* pour la mise en œuvre de leurs plans. Cette aide se présente sous la forme de services de traduction, de cours de français pour les employés des organismes et de conseils opérationnels à propos de la politique des SLF.

- Le Bureau du logement du Manitoba, les Services aux adultes, les Services spéciaux pour enfants, la Garde de jour pour enfants et l'Aide à l'emploi et au revenu ont continué de prendre part à la planification des centres de services bilingues de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys. On a commencé à repérer les employés qui fourniront des services dans ces centres.
- Le recrutement de personnel bilingue est une préoccupation de tous les instants. À preuve : des personnes bilingues ont été embauchées pour travailler à la Direction des opérations régionales et au Bureau du commissaire aux personnes vulnérables. Bien que leurs postes ne soient pas désignés bilingues, ces personnes seront en mesure d'apporter une aide complémentaire.
- Dans certaines régions, le personnel bilingue d'un domaine de programmes est en mesure d'offrir des services en français pour d'autres programmes ministériels dans lesquels on sait que la demande de services en français est minime. Cette stratégie est efficace dans les domaines où les ressources en personnel bilingue sont limitées et où les services en français ne s'adressent qu'à de tout petits groupes de personnes.
- Pour souligner la Semaine nationale de la francophonie, le rapport annuel du ministère pour l'exercice 1999-2000 a été distribué aux organismes francophones et aux organismes désignés dans l'ensemble de la province.
- Un total de 23 personnes se sont inscrites à des cours de français.
- La quantité d'information publique disponible en format papier ou électronique a augmenté de 146 % par rapport à l'exercice précédent. Voici quelques-uns des documents traduits en français durant cet exercice : Rapport annuel 1999-2000 de Services à la famille et Logement; Rapport annuel 1999-2000 du Secrétariat de l'enfance et de la jeunesse, Convention d'achat de services, Une vision des services de garderie et du développement de l'enfant au Manitoba, Demande d'allocations pour la garde d'enfants, Les services spéciaux pour enfants (brochure); document d'information d'Enfants en santé Manitoba sur le centre de ressources parents-enfants.
- Le site Web a été enrichi par l'ajout de la version française des pages sur l'Aide à l'emploi et au revenu et sur les Services à l'enfant et à la famille, ainsi que du document sur la vision des services de garderie. Plusieurs rapports et formulaires de demande des services de garderie du Manitoba sont également disponibles pour la première fois dans les deux langues officielles, ce qui facilite l'accès du public à ces services.
- La Direction de la conciliation familiale a publié plusieurs dépliants bilingues : La médiation – une façon de collaborer pour les parents qui se séparent, Évaluation ordonnée par le tribunal; Conciliation familiale – aide aux familles en transition, Le rôle des parents après la séparation, Pour l'amour des enfants, Coincé entre les deux.
- Le personnel des Services aux adultes et des Opérations régionales a entamé des discussions avec le Secrétariat des SLF et le Comité consultatif des services sociaux en langue française pour voir s'il est possible de mettre au point des stratégies créatives afin de garantir l'offre active de services en français aux adultes ayant une déficience mentale.
- La campagne provinciale de sensibilisation à la violence familiale s'est déroulée en français sous la forme d'annonces à la radio, de brochures et d'affiches, notamment aux arrêts d'autobus. À l'invitation de Pluri-elles (Manitoba) Inc., de L'Entre-temps des franco-manitobaines inc., du Réseau action femmes et du Centre de renouveau Aulneau, le ministre et des représentants de la Direction de la prévention de la violence familiale ont participé à un petit déjeuner organisé pour mettre l'accent sur la nécessité de prévenir la violence familiale.

ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS EN 2000-2001

ORGANISMES DE SERVICES SOCIAUX DÉSIGNÉS

En 1998, le ministère des Services à la famille désignait 18 organismes dans le secteur des services sociaux dont le mandat était d'offrir des services en français dans les régions désignées à haute vitalité francophone. Durant l'année 2000-2001, le ministère a renouvelé son entente avec le service de ressources *Santé en français* afin que celui-ci puisse continuer d'appuyer les organismes désignés.

Au cours de l'année, avec l'aide du Secrétariat des SLF, du Comité consultatif des services sociaux en langue française et de *Santé en français*, sept agences ont mis au point leur politique et plan des SLF. Après un certain nombre de révisions et remaniements en fonction des recommandations du Secrétariat des SLF et du Comité consultatif, les 7 nouveaux plans ont reçu l'approbation ministérielle. On compte maintenant dix (10) organismes désignés du secteur des services sociaux dont les plans et politiques en matière de langue française ont été officiellement adoptés :

- Association canadienne des paraplégiques (Manitoba) inc.
- Le Coin Amitié inc.
- Centre Saint-Amant
- Association d'intégration communautaire – filiale Rivière Rouge (Saint-Malo)
- *Community Respite Service Inc.* (service de relève communautaire)
- L'Entre-temps des franco-manitobaines inc.
- L'Arche Winnipeg inc.
- La Société R.O.S.E.
- Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg
- *Society for Manitobans with Disabilities*

En ce qui concerne le volet « Mise en œuvre », de nombreuses activités ont été entreprises. En voici les principales réalisations :

- Dans la majorité des agences, les panneaux et enseignes affichés dans les bureaux sont dans les deux langues officielles.
- Un nombre important de brochures, dépliants, documents d'information, communiqués de presse, formulaires, avis, rapports et autres publications destinées au grand public sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Trois agences ont entrepris de faire traduire leur site Web.
- La majorité des rapports annuels des organismes désignés sont publiés sous une forme bilingue.
- Les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et le Centre Saint-Amant ont inauguré leur nouveau bulletin trimestriel à facture bilingue, *Connection/Connexion et Nouvelles du Centre/Centre Update* respectivement.
- Les agences ont commencé à annoncer les postes vacants désignés bilingues dans les médias francophones et sur Internet.
- Sept (7) agences ont fait installer des systèmes de messagerie vocale bilingue et ont un personnel bilingue aux postes de réception.
- Diverses stratégies ont été utilisées par les organismes pour faire la promotion de leur nouvelle politique sur les SLF auprès du public.
- Quatre (4) organismes ont créé un poste de coordonnateur ou coordonnatrice des SLF depuis l'entrée en vigueur de leur politique des SLF.
- L'organisme l'Entre-temps des franco-manitobaines inc. a fait faire une étude approfondie de ses services et programmes par RESOLVE, le centre de recherches sur la violence familiale à l'Université du Manitoba. Cette

étude, publiée dans les deux langues officielles, pourra bénéficier aux autres organismes d'hébergement et services destinés aux femmes victimes de violence au Manitoba.

- Le Centre Saint-Amant fait partie d'un groupe de travail qui étudie la création d'un réseau de résidences francophones pour personnes ayant des troubles de développement.

Les autres dossiers qui ont mobilisé les efforts de *Santé en français* sont les suivants : les services de traduction, la formation linguistique des employés, l'administration de tests des compétences linguistiques et la recherche de ressources documentaires en français à l'intention des agences.

On a vu s'accroître le nombre d'inscriptions aux cours de formation linguistique. Cette situation résulte, d'une part, des difficultés que les agences éprouvent à combler les postes désignés par un personnel bilingue. D'autre part, certaines agences ont besoin de professionnels ayant une formation spécialisée dans des domaines très pointus nécessitant des cours qui ne sont pas offerts dans toutes les universités canadiennes. Mentionnons une initiative de la part d'un des comités ad hoc composé de membres du Comité consultatif des services sociaux en langue française et de *Santé en français* qui a remis un rapport préliminaire sur un projet d'établissement de bourses d'études de longue durée pour étudiants en sciences sociales.

Santé en français a aussi le mandat de développer et fournir des ressources bilingues telles que lexiques, banques de données, documentation, outils de références, vidéos, abonnements, etc. aux organismes désignés bilingues. Il y a une demande accrue de la part des agences et des établissements que nous desservons pour du matériel d'information sur une vaste gamme de sujets. Pour l'exercice 2000-2001, les dépenses en ressources fournies aux agences du secteur des services sociaux ont doublé.

Il faut donc prévoir que d'autres organismes viendront s'ajouter à la liste des agences désignées bilingues dans le secteur des services sociaux dans un avenir rapproché.

TRANSPORTS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Génie et exploitation

- Étant donné la modification des limites des régions désignées, qui correspondent maintenant aux frontières des municipalités et non plus des divisions scolaires, le ministère a adopté une vision uniforme et logique pour la bilinguisation des panneaux de signalisation, et les limites des régions désignées sont parfois dépassées.
- Le ministère a acheté des panneaux bilingues pour signaler des travaux d'entretien dans les régions désignées bilingues. Ces panneaux, dont le gouvernement canadien a assumé une partie des coûts, sont installés lorsque des travaux d'entretien modifient temporairement l'état d'une route dans une région désignée.
- Le service de renseignements sur les conditions routières demeure accessible dans les deux langues officielles sur Internet, par message enregistré ou en personne.

Permis et immatriculations

- On a embauché une nouvelle coordonnatrice des SLF pour le ministère en novembre 2000. Sa première grande tâche consistait à préparer un plan des SFL de trois ans pour le ministère.
- On a poursuivi les discussions avec Gestion immobilière et le Secrétariat des SLF concernant l'ouverture, en 2003, du bureau bilingue des permis et examens à Saint-Vital.
- On a mené des discussions concernant la présence du Service itinérant d'examens du permis de conduire dans les centres de services bilingues de Sainte-Anne et de Saint-Pierre-Jolys.
- Le Programme de permis de conduire par étapes du Manitoba a fait l'objet d'une brochure et de pages bilingues sur le site Web de la Division.

Sécurité et réglementation des transports

- On a élaboré, traduit et imprimé le Programme de formation sur la législation applicable aux entreprises de transport routier (PFLAT), qui est également disponible sur Internet dans les deux langues officielles. Ce programme, le premier du genre au Canada, est le résultat d'une collaboration stratégique entre plusieurs partenaires : la Direction de la sécurité et de la réglementation des transports de Transports et Services gouvernementaux Manitoba, la *Manitoba Trucking Association* et Service Manitoba (autrefois *Service First Initiative*). PFLAT a pour objectif de réduire le nombre de décès, de blessures et de dégâts matériels résultant d'accidents de la route au Manitoba, ainsi que le nombre d'accidents liés au transport de produits dangereux. Pour y parvenir, on aide les transporteurs à comprendre et à respecter les exigences légales et les mesures de sécurité qui prévalent dans l'environnement commercial, à l'intérieur comme à l'extérieur de la province.

Gestion immobilière – Développement des installations

- On a poursuivi les discussions et les préparations entourant les centres de services bilingues de Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.

Gestion immobilière – Sécurité et stationnement

- La Conférence annuelle des premiers ministres provinciaux s'est déroulée à Winnipeg du 9 au 11 août 2000. Le directeur du service de protection de Sécurité et stationnement, qui est bilingue, a été mis à la disposition exclusive du premier ministre du Québec et de son personnel de sécurité, s'occupant du transport et de la sécurité des personnalités officielles.

Gestion des ressources humaines, unité regroupée

- On a embauché un consultant bilingue en ressources humaines qui a participé activement au recrutement d'employés pour les centres de services bilingues.

AFFAIRES AUTOCHTONES ET DU NORD

Ce ministère a pour mandat de travailler avec les Autochtones et de régler toute question les concernant. Les documents et les renseignements qui émanent du ministère visent cette population cible et complètent les services offerts par le ministère. Ce dernier dispose d'un coordonnateur des SLF et entretient des relations de travail avec le Secrétariat des SLF.

Au cours de l'année, le ministère a mis sur pied un site Web. Il consultera le Secrétariat des SLF pour déterminer quelles parties du contenu devraient être disponibles dans les deux langues officielles.

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES

- En collaboration avec les communautés et les institutions francophones de la province, le ministère a facilité la visite au Manitoba de groupes d'étudiants originaires de la Touraine, en France.
- Le site Web du ministère est entièrement bilingue.
- En collaboration avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) et l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), le ministère a travaillé activement à la rédaction, dans les deux langues officielles, de portraits du Manitoba et de ses communautés à l'intention des entreprises et des investisseurs.

AGRICULTURE ET ALIMENTATION

- Le volume de traduction s'est accru.
- Le ministère a créé un site Web bilingue pour les élèves manitobains. Intitulé *Trouvez les liens avec l'agriculture*, ce site interactif propose des activités éducatives aux élèves des 7e, 8e et 9e années.
- Le ministère a poursuivi le développement de son site Web dans les deux langues officielles. Le site s'est notamment enrichi de deux documents d'information publique mis à jour et traduits : *L'équation alimentaire : les faits sur la sécurité alimentaire*, et *Le point sur la salubrité de nos aliments*.
- Le ministère a publié et distribué une nouvelle brochure en français et en anglais intitulée *Destination 2010 Guide stratégique agroalimentaire*.
- Il a accueilli la Conférence nationale des 4-H sur les carrières qui s'est déroulée à Winnipeg. Le programme et des services étaient offerts en français.
- On a préparé de la documentation et des affiches bilingues pour la semaine de promotion des 4-H du Manitoba.
- Quatre (4) employés ont participé à divers programmes de formation en français.
- La publication d'ouvrages bilingues s'est poursuivie.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

- La Commission a publié son rapport annuel sous une forme partiellement bilingue.
- Elle a amélioré la traduction des « Possibilités d'emploi – Accès 1-2-3 » offertes sur Intranet et Internet.
- Elle a continué à offrir des services de consultation au Secrétariat des SLF en ce qui concerne la mise en œuvre des centres de services bilingues.

CONSEIL EXÉCUTIF

Le conseil exécutif est une sorte de ministère interne : il supervise l'orientation générale du gouvernement. Par conséquent, il n'a pas les mêmes relations avec le grand public que les autres ministères. Le Conseil exécutif répond à toutes les lettres qu'il reçoit dans la langue choisie par l'expéditeur, avec l'aide du Service de traduction. Le volume de la correspondance en français envoyée au premier ministre augmente d'année en année.

- Le Conseil exécutif a organisé la Conférence des premiers ministres qui s'est déroulée en août 2000 à Winnipeg. À cette occasion, il a accueilli des représentants de toutes les provinces et des territoires. Les employés bilingues du Conseil exécutif ont participé activement à l'événement, soit comme hôtes des délégations, soit comme personnes-ressources. Tous les documents étaient disponibles dans les deux langues officielles, et les participants à la Conférence bénéficiaient d'une traduction simultanée.
- De plus en plus de communiqués sont traduits et disponibles dans les deux langues officielles.
- La Direction du protocole poursuit la distribution de brochures d'information sur l'ordre du Manitoba et de formulaires de mise en candidature bilingues.
- Le site Web du premier ministre, *Ligne directe des jeunes au premier ministre*, se présente toujours dans les deux langues officielles.
- Le programme de la journée portes ouvertes qui a lieu chaque année à Noël au Palais législatif était disponible en français et en anglais.
- Plusieurs membres du personnel ont suivi des cours de français.
- L'affichage sur la porte du bureau du greffier du Conseil exécutif à l'Assemblée législative est désormais bilingue.

CONSERVATION

- Le ministère s'est engagé à partager un nouveau poste de spécialiste de l'information dans chacun des centres de services bilingues qui doit ouvrir ses portes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Il a participé à des discussions portant sur l'inclusion de contenu français dans son site Web actuel en anglais.
- Plusieurs employées ont participé à des programmes de formation en français.
- Le ministère a augmenté le nombre des publications disponibles dans les deux langues officielles.

CONSOMMATION ET CORPORATIONS

- Le ministère s'est engagé à partager un nouveau poste de spécialiste de l'information dans chacun des centres de services bilingues qui doit ouvrir ses portes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.

Administration et finances

- On a continué à offrir des formulaires et des documents d'information sous une forme bilingue.
- Un poste de premier plan a été désigné bilingue dans le plan des SLF du ministère. Dès qu'il se libérera, on procédera à l'embauche d'un employé bilingue pour occuper ce poste.

Commission d'appel des accidents de la route

- Le Rapport annuel 2000-2001 est disponible dans les deux langues officielles.
- Les formulaires, les lettres types et les brochures sont disponibles dans les deux langues officielles.

Office des compagnies

- On a installé un panneau de message variable dans les deux langues officielles pour les usagers qui se présentent en personne.
- On a commencé à planifier la publication sous forme bilingue du Rapport annuel 2000-2001.

Office de la protection du consommateur

- On a embauché deux nouveaux employés bilingues. Cela porte à quatre le nombre d'employés bilingues, dont deux occupent des postes désignés bilingues.
- Tous les formulaires de demande d'inscription ou de licence sont disponibles dans les deux langues officielles.
- L'Office a continué à offrir des formulaires et des documents d'information sous une forme bilingue.

Direction de la réglementation des institutions financières

- Un poste de premier plan a été désigné bilingue dans le plan des SLF du ministère. Dès qu'il se libérera, on procédera à l'embauche d'un employé bilingue pour occuper ce poste.
- Tout ce qui figure sur les tableaux indicateurs et les portes est bilingue.
- Toute la documentation envoyée aux titulaires de licence et au public est bilingue.
- On fait l'offre active de services entièrement bilingues.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

- Pour la première fois, on a désigné un poste bilingue à la Commission des valeurs mobilières du Manitoba. Il est occupé par un employé bilingue.

- On a traduit et publié sous une forme bilingue tous les formulaires de transaction de marchandises, ainsi que les guides des tarifs des courtiers en valeurs mobilières, des courtiers en marchandises et des courtiers d'hypothèques.
- On a traduit et publié dans les deux langues officielles le guide des tarifs des courtiers en valeurs immobilières.
- On a traduit en français la première page de chaque partie du site Web.
- On a traduit en français deux présentations publiques; l'une a déjà eu lieu et l'autre est prévue dans l'avenir.
- La traduction du formulaire de règlement d'une plainte dans le secteur de l'immobilier ainsi que de cinq brochures est en cours.

Office d'enregistrement des titres et des instruments – Bureau d'enregistrement relatif aux biens personnels

- En juin 2000, on a envoyé à tous les clients, sous une forme bilingue, des lettres, formulaires et autres documents pertinents leur expliquant les nouvelles mesures de sécurité adoptées pour accéder au registre via Internet.
- La publication d'une série de bulletins consacrés au registre s'est poursuivie, les numéros 6 et 7 étant publiés sous une forme bilingue.
- Tous les anciens formulaires rédigés uniquement en anglais ont été remplacés par de nouveaux formulaires bilingues.
- Une nouvelle version électronique du registre a été lancée sur Internet en septembre 2000; elle remplace le système et les formulaires disponibles uniquement en anglais. Les usagers peuvent accéder à tous les services dans les deux langues officielles en dehors des heures de bureau.

Office d'enregistrement des titres et des instruments – Bureau des titres fonciers

- Les bureaux situés en région utilisent un système d'acheminement téléphonique vers du personnel bilingue.
- Le Bureau a fourni des services en langue française pour le compte de l'Office des compagnies.
- Tous les avis, tous les panneaux et tous les envois postaux destinés au public sont bilingues.
- Le Bureau a publié des communiqués bilingues au sujet de l'accès à l'index des plans d'arpentage par Internet.
- Il a actualisé le Programme de privilège du constructeur afin de publier un rapport des inscriptions bilingue.
- Dix employés se sont inscrits à des cours de français de niveau 1.
- Le Bureau des titres fonciers à Winnipeg a offert 15 services personnels, 23 services téléphoniques et 62 services internes en français.
- Il a détaché un employé au Projet d'amélioration des systèmes afin qu'il coordonne la composante SLF du projet. Cet employé est revenu au Bureau des titres fonciers au cours de l'année, mais il continue à effectuer des tests de réception des usagers en français pour l'élaboration du système.

Régie des services publics

- La Régie a embauché un employé bilingue et offre activement des services bilingues.
- Elle a passé en revue ses documents et s'est assurée que tous ceux qui le nécessitent soient bilingues.
- Elle a continué à émettre des avis publics invitant la population à prendre part aux audiences de la Régie dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- Toutes les décisions font l'objet d'un résumé traduit en français.
- Le conseil d'administration compte de nouveaux membres bilingues.
- Le rapport annuel est partiellement bilingue.

Direction de la location à usage d'habitation

- Les services au public, les documents imprimés, les mises à jour et le site Web son disponibles dans les deux langues officielles.
- Des membres du personnel ont pris l'initiative de suivre des cours de français.

Commission de la location à usage d'habitation

- On a installé des panneaux pour signaler la disponibilité des services en français.
- À l'heure actuelle, un membre du personnel est bilingue et deux autres possèdent une connaissance de base du français.
- La Commission fournit des renseignements sur les appels, en français au téléphone.
- Les membres du jury d'audition de la Commission sont bilingues et ont procédé à une audition en français.
- Les formulaires d'appel et les rapports annuels sont disponibles en français.

Bureau de l'état civil

- Le Bureau a continué à fournir des services dans les deux langues officielles. Tous les formulaires, panneaux et brochures sont bilingues.
- Le Bureau offre des certificats de naissance commémoratifs en français. Les nouveaux certificats de mariages seront également disponibles en français.

FINANCES

- On a modifié le site Web du ministère des Finances afin d'ajouter des renseignements et de s'assurer que toutes les entrées sont en français et en anglais.
- Le Discours du Budget est disponible dans les deux langues officielles sur le site Web du ministère des Finances.
- On a traduit plus de 25 publications sur la fiscalité à l'occasion du lancement de notre site Web.
- On a traduit le document *"Facts for Investors"* (Renseignements aux investisseurs). La version française sera imprimée en 2001.

INDUSTRIE, COMMERCE ET MINES

Le groupe mobile du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba parcourt la province et offre des conseils aux entrepreneurs dans les deux langues officielles.

Le ministère participe au projet de centres de services bilingues sous deux formes :

- Il a accepté de détacher un membre de son personnel au centre de Saint-Boniface où il travaillera à temps partiel. Cet employé collaborera avec le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM) sur toutes les questions relatives aux petites et moyennes entreprises.
- Le ministère a également accepté de partager le coût des salaires du spécialiste de l'information et de l'employé à la réception qui travailleront dans les centres de Notre-Dame-de-Lourdes et de Saint-Pierre-Jolys, ainsi que les frais de location de bureaux.

Dans la foulée du Rapport Chartier, le ministère a participé financièrement à l'élaboration d'un projet sur l'avenir des communautés. Ce projet consiste à aider les communautés à faire l'inventaire de leurs infrastructures et de leurs services dans les domaines de l'environnement, des ressources naturelles et du patrimoine, afin qu'elles puissent élaborer un plan de développement stratégique à long terme. Les quatre nouvelles localités participantes sont Saint-Lazare, Saint-Georges, Somerset et Sainte-Agathe.

Parallèlement à la restructuration du ministère en 1999-2000, on s'est efforcé d'élaborer un nouveau plan des SLF. La haute direction du ministère a pris part à plusieurs réunions d'information et de planification avec le Secrétariat des SLF. Les renseignements obtenus lors de ces réunions serviront de base au plan des SLF de trois ans dont l'élaboration devrait s'achever en 2001-2002.

Deux feuillets d'information sur les mines ont été traduits et sont disponibles sous une forme bilingue. L'un est consacré au Programme d'aide à l'exploration minière et l'autre au Programme d'aide à la prospection du Manitoba. Ce dernier programme a également fait l'objet d'une trousse d'information bilingue comprenant notamment des formulaires de demande.

Une partie du contenu du site Web est désormais disponible en français, et on a actualisé les pages pour signaler l'accès au contenu en français. Dans la page d'accueil du ministère, une nouvelle fonction permet d'accéder au message d'introduction en français.

Le ministère a participé au salon des carrières organisé par les *Rotary Clubs* de Winnipeg. Il s'est déroulé du 20 au 22 mars 2001 au Centre des congrès. Ce salon annuel offre aux visiteurs des renseignements sur l'éducation et les carrières fournis par le gouvernement, le secteur privé, les universités, les collèges, etc. Le ministère a mis à la disposition des visiteurs des profils de carrière bilingues et des fiches d'information bilingues sur l'industrie minière.

TRAVAIL ET IMMIGRATION

- Le ministère s'est engagé à partager un nouveau poste de spécialiste de l'information dans chacun des centres de services bilingues qui doit ouvrir ses portes à Notre-Dame-de-Lourdes, Saint-Boniface et Saint-Pierre-Jolys.
- Il a entrepris la révision de son plan des SLF sur trois ans.
- Il a continué à mettre à jour et à enrichir les pages Web de ses six divisions, en français et en anglais.
- Comme par le passé, le coordonnateur des SLF a assuré la traduction simultanée lors des rencontres mensuelles entre le sous-ministre et ses homologues du Canada.
- En collaboration avec la Manitoba Restaurant Association, la Direction des normes d'emploi a produit une affiche dans les deux langues officielles pour informer les employés et les employeurs de la restauration et du tourisme d'accueil au sujet des lois sur les normes d'emploi.
- La Section de l'adaptation de la main-d'œuvre a rédigé, dans les deux langues officielles, un *Guide d'adaptation de la main-d'œuvre*, pour aider les travailleurs victimes de réductions d'effectifs à trouver un nouvel emploi. Ce guide présente les outils technologiques modernes qui facilitent la recherche d'emploi. Par exemple, les sites Web qui aident à rédiger un curriculum vitae, à se préparer à une entrevue professionnelle, ou qui donnent des renseignements sur le marché du travail et sur les possibilités d'emploi et de formation.
- Formation linguistique Canada a offert un cours sur l'accueil téléphonique en français à des employés de la Direction des normes du travail, de la Division de la sécurité et de l'hygiène du travail, de la Commission des pensions, des Services de conciliation et de médiation et de la Commission du travail du Manitoba. Ce cours a pour but de doter les participants d'une maîtrise suffisante du français pour leur permettre de participer à une conversation téléphonique simple dans cette langue.
- La Division de l'immigration et du multiculturalisme a produit, dans les deux langues officielles, le *Rapport du forum sur le multiculturalisme*, la Trousse de candidature du Conseil ethnoculturel manitobain de consultation et de revendication, et la Trousse du demandeur du *Programme manitobain d'immigration des gens d'affaires*.
- La Commission des pensions dispose de 13 brochures et de 26 mises à jour qui expliquent, dans les deux langues officielles, les aspects législatifs de la *Loi sur les prestations de pension* et ses règlements.

BUREAUX DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Dans les communications entre le Secrétariat des SLF et les bureaux de l'Assemblée législative, il faut tenir compte du fait que ces bureaux sont indépendants du gouvernement. Il est à noter que deux bureaux de l'Assemblée législative qui ont beaucoup de relations avec le public ont pris des mesures pour garantir la qualité de leurs services en français, bien que, techniquement, ils ne soient pas liés par la politique gouvernementale. Il s'agit du bureau d'Élections Manitoba et de celui de l'ombudsman.

Le Secrétariat des SLF constate que ces deux bureaux disposent de personnel et de documents d'information bilingues. Ils mettent donc en œuvre des stratégies et des politiques internes en harmonie avec la politique des SLF du gouvernement.

Élections Manitoba

- Le bureau a continué d'offrir des documents d'information publique en français sur son site Web en pleine croissance.
- Il a offert un service de traduction simultanée aux délégués de la Conférence des administrateurs d'élection au Canada qui s'est déroulée à Winnipeg en juillet 2001.
- Il a désigné bilingue le poste de directeur du scrutin ou celui de directeur adjoint du scrutin dans les circonscriptions électorales désignées bilingues.

Ombudsman

L'offre active de services en français demeure une partie intégrante du fonctionnement du bureau. Les appels téléphoniques, les plaintes et les lettres reçus en français donnent lieu à une réponse dans cette langue. Les employés bilingues mettent en œuvre, dans les deux langues officielles, le mandat du bureau, tel que stipulé dans la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Le bureau de l'ombudsman a publié deux nouvelles brochures bilingues en 2000-2001 :

- Accès à l'information et protection de la vie privée – Vos droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*;
- Responsabilité administrative – Promotion de la justice, de l'équité et de la responsabilité en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

SOCIÉTÉS D'ÉTAT

Manitoba Hydro

La société a produit plusieurs publications bilingues :

- Exploiter la puissance de l'eau (brochure destinée aux écoles);
- Vos options d'achat de gaz naturel (brochure);
- Le monoxyde de carbone et la sécurité (brochure);
- Comment lire son compteur d'électricité;
- Guide à l'intention des parents de jeunes sportifs;
- Bulletin mensuel avec trois éditions différentes (pour les clients abonnés à l'électricité seulement, pour ceux abonnés au gaz seulement et pour ceux abonnés au gaz et à l'électricité).

- La Division de la trésorerie a affiché des aide-mémoire sur le site Web.
- Le Programme d'économies et de confort de la maison est annoncé en français (communiqué, formulaires, site Web, lettres).
- La société a produit la version française du *Guide sur l'achat du gaz naturel au Manitoba* de la Régie des services publics.
- Elle a lancé des campagnes d'information dans la presse écrite et à la radio sur les variations des prix du gaz naturel.
- Elle a annoncé à la radio son rôle de commanditaire du Festival du Voyageur.
- Elle a fait la promotion des appareils d'utilisation du gaz.
- Elle a lancé une série d'annonces à la radio sur les tarifs avantageux de l'électricité.
- Elle a monté un stand bilingue au *Rotary Career Fair*.
- Elle a monté un stand lors de la conférence de l'Association des éducatrices et éducateurs franco-manitobains.

Société des alcools du Manitoba

- La société a publié une version française de son rapport annuel 2000, disponible uniquement sur son site Web.
- Elle a terminé la rédaction de son plan de trois ans sur les SLF.
- Les documents d'information et les panneaux sont disponibles dans les deux langues officielles.
- La Société a continué à embaucher du personnel bilingue dans les régions désignées.
- Son site Web est bilingue.
- La Société a désigné bilingue un poste à temps partiel d'inspecteur des alcools.
- Elle a continué à offrir à son personnel des cours de français à l'Alliance Française et au Collège universitaire de Saint-Boniface.
- Elle a commandité le Festival du Voyageur et la Soirée du beaujolais.

Société d'assurance publique du Manitoba

- La Société a créé un site Web entièrement bilingue.
- Elle a commandité la Cabane à sucre qui accueille les familles sous une tente au Festival du Voyageur. De plus, en collaboration avec d'autres compagnies, elle a permis à 300 enfants fréquentant des écoles en milieu urbain défavorisé de se rendre au Festival.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONDITION FÉMININE DU MANITOBA

- Depuis des années, la Direction offre des versions françaises de tous les documents qu'elle envoit aux écoles (documents écrits, affiches, vidéos).
- Elle a fourni de la documentation en français à l'occasion d'événements publics tels que le Mois de l'histoire des femmes.
- Les lettres en français envoyées à la ministre et à la Direction donnent lieu à une réponse en français, et les lettres de félicitations envoyées à des francophones sont traduites en français.
- La Direction a publié son Rapport annuel 2000-2001 sous une forme bilingue.
- La Direction a mis sur pied et administre C'est parti!, un programme d'apprentissage de l'informatique destiné aux femmes. On a traduit le manuel d'instruction et offert des cours en français sur demande. La Direction a

travaillé avec Pluri-elles (Manitoba) Inc. pour faire en sorte que les communautés francophones connaissent l'existence du programme et sachent qu'il est disponible en français. Pluri-elles s'est chargée de l'inscription des participantes francophones, du recrutement des formateurs, etc.

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES

- Un poste d'analyste de politique a été désigné bilingue.
- La Direction a informé, aidé et orienté les personnes âgées grâce à ses deux lignes téléphoniques bilingues et gratuites dans toute la province : la Ligne d'information téléphonique pour personnes âgées et la Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements.
- La Direction a mis à jour et publié, en français et en anglais, le *Guide de renseignements juridiques aux personnes âgées.*
- En collaboration avec la Fédération des aînés franco-manitobains (FAFM), la Direction s'est arrangée pour que les renseignements sur les programmes destinés aux personnes âgées figurent, sous forme d'encart, dans l'Annuaire des services en français au Manitoba publié par la Société franco-manitobaine.
- La Direction a mis sur pied le Groupe de travail interorganisations, auquel participent la FAFM et d'autres organismes importants représentant les personnes âgées.
- Des employés de la Direction ont assisté à l'assemblée générale annuelle de la FAFM qui s'est déroulée le 24 mai 2000.
- Le site Web de la Direction générale des services aux personnes âgées contient des publications en anglais et en français.

STATISTIQUES SUR LES POSTES DÉSIGNÉS BILINGUES

Instances administratives	Nombre total de postes désignés bilingues	Nombre de titulaires bilingues	Nombre de titulaires non bilingues dans des postes désignés	Nombre de postes désignés vacants
Affaires autochtones et du Nord	**0**	**0**	**0**	**0**
Affaires intergouvernementales	24	14	10	0
Agriculture et Alimentation	**12**	**6**	**5**	**1**
Commission de la fonction publique	1	1	0	0
Conseil exécutif	**1**	**1**	**0**	**0**
Conservation	13	6	7	0
Consommation et Corporations	**32**	**16**	**15**	**1**
Culture, Patrimoine et Tourisme	27	24	2	1
Direction générale de la condition féminine	**0**	**0**	**0**	**0**
Direction générale des services aux personnes âgées	1	0	0	1
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse / Enseignement postsecondaire	**118**	**115**	**1**	**2**
Finances	8	7	1*	0
Industrie, Commerce et Mines	**0**	**0**	**0**	**0**
Justice	76	57	17	2
Manitoba Hydro	**33**	**24**	**9**	**0**
Santé	**	**	**	**
Secrétariat des services en langue française	**6**	**6**	**0**	**0**
Services à la famille et logement	46	31	14	1
Société d'assurance publique du Manitoba	**39**	**28**	**0**	**11*** **
Société des alcools du Manitoba	70	50	16	4
Transports et Services gouvernementaux	**37**	**24**	**10**	**3**
Travail et immigration	7	7	0	0
TOTAL	**551**	**417**	**107**	**27**
Pourcentage	**100%**	**75,7%**	**19,4%**	**4,9%**

* *poste à durée déterminée*
** *chiffres non disponibles*
*** *2 postes vacants; 9 postes non occupés parce que leurs titulaires sont temporairement affectés ailleurs*

PROMOTION, RÉACTIONS ET AJUSTEMENTS

Un très grand nombre d'instances administratives sont visées par la politique des services en langue française et la mettent en œuvre. Ces instances administratives sont citées dans l'énoncé de politique qui figure en annexe dans ce rapport.

Chaque instance doit préciser la façon dont elle fournira les services en français et les moyens qu'elle adoptera pour y parvenir. Le plan des SLF d'un ministère, d'une société d'État ou de toute autre instance administrative doit mentionner les composantes de programme, les centres ou les bureaux, les postes et les documents d'information qui garantiront la prestation des services en français. L'objectif visé est l'offre active de services de qualité dans le cadre de la politique des SLF.

Deux questions viennent à l'esprit, la première étant : « Les utilisateurs potentiels connaissent-ils l'existence de ces services et la façon d'y accéder? » Souvent, la réponse est oui. C'est particulièrement le cas lorsque les services sont fournis dans les régions désignées où la population francophone est concentrée. C'est aussi le cas lorsque les fournisseurs de services font des efforts intenses et soutenus pour faire connaître leurs services en français et les rendre facilement accessibles. L'affichage en français, l'exposition des documents et l'accueil réservé aux usagers constituent des aides précieuses. Il peut aussi être très utile d'annoncer dans l'Annuaire des services en français au Manitoba de la Société franco-manitobaine, ainsi que dans d'autres répertoires.

Seconde question : « Les services offerts conformément aux plans des SLF de toutes les instances administratives sont-ils réellement disponibles, et leur qualité est-elle satisfaisante? » Le Secrétariat des SLF sait que la réponse à cette question varie considérablement selon le secteur d'activités et l'endroit où le service est offert, ainsi que de nombreux autres facteurs et circonstances. Les plaintes que le Secrétariat reçoit révèlent les carences des mécanismes d'accès et de prestation. Les nouveaux centres de services bilingues contribueront à régler ces problèmes, mais il faudra trouver d'autres solutions.

Pour apporter des réponses précises à ces questions, le Secrétariat des SLF compte mettre en œuvre un processus qui intègre des activités de promotion et d'évaluation des services en français. Cela signifie, notamment, faire de la publicité, organiser des séances d'information, consulter, aller chercher des réactions, le tout mené de façon planifiée et coordonnée durant une période de temps raisonnable.

Il est prévu de mettre en œuvre le processus dans une seule région désignée à la fois. On pourrait par exemple cibler les communautés bilingues de la région de la Rivière Rouge pour y mener des initiatives de distribution et de collecte de l'information. Ces initiatives permettraient de faire connaître les services décrits dans les différents plans des SLF. Elles aideraient aussi le Secrétariat à recueillir les opinions et suggestions des destinataires prévus de ces services en ce qui concerne la disponibilité, l'accessibilité et la qualité de la langue. En se concentrant sur une région désignée, on devrait pouvoir couvrir plus facilement tous les secteurs. Conséquemment, l'initiative devrait permettre au Secrétariat des SLF et à ses partenaires de recueillir le point de vue de la communauté sur une vaste gamme de services qui sont censés être disponibles dans les deux langues officielles (agriculture, conservation, santé, services à l'enfant et à la famille, justice, etc.).

Nous croyons que cette stratégie sera plus efficace et plus valable une fois que le centre de services bilingues sera établi et fonctionnera dans la région. Nous nous attendons à ce que le centre joue un rôle important afin de préciser et de mettre en œuvre des façons pratiques d'atteindre les objectifs de la politique des SLF.

L'objectif de la stratégie de promotion et d'évaluation présentée ci-dessus est l'amélioration de l'offre active de services en français. De nombreux intervenants participeront au processus, à commencer par la communauté franco-manitobaine. C'est un élément indispensable à la composante « promotion et évaluation » du processus, ainsi qu'aux mesures correctives qu'il sera peut-être nécessaire d'adopter par la suite.

QUE RESTE-T-IL À ACCOMPLIR?

À quoi devrions-nous nous attaquer en priorité pour mieux réaliser les objectifs de la politique du gouvernement sur les services en langue française?

La priorité doit d'abord être accordée à la consolidation et au renforcement des services. Trois conditions fondamentales s'appliquent à cet égard, à savoir l'**engagement gouvernemental**, la **sensibilisation et la participation communautaires** et les **mécanismes appropriés de prestation des services**. Bien que ces conditions soient déjà remplies en bonne partie, des efforts additionnels s'imposent pour parvenir au but ultime visé.

L'engagement gouvernemental se manifeste par la politique sur les services en langue française et par les décisions comme celles de mettre en œuvre les recommandations contenues dans le rapport Chartier. Il se constate aussi par des mesures législatives telles que la refonte de la partie 3 de la *Loi sur la Ville de Winnipeg* (laquelle porte sur les obligations de la Ville en matière de services en français) et l'adoption d'un règlement sur les services en français devant être dispensés par les offices régionaux de la santé. Diverses autres mesures prises par le gouvernement font foi de son engagement quant à l'amélioration des services en français. Citons à titre d'exemples :

- le soutien aux services de traduction pour les municipalités bilingues et pour les organismes désignés fournissant des soins de santé et des services sociaux;
- les efforts soutenus pour offrir des documents d'information publique dans les deux langues officielles;
- la création d'un programme de formation de personnel infirmier en français au Collège universitaire de Saint-Boniface.

Il est essentiel que les citoyens et les citoyennes francophones soient bien sensibilisés aux services en français offerts par les ministères et organismes visés par la politique du gouvernement sur les services en français. L'offre active et la promotion des services en français jouent un rôle crucial sur ce plan.

La communauté francophone est dotée d'un solide réseau d'institutions et d'organismes œuvrant dans divers secteurs d'activités. Il est primordial de solliciter la participation communautaire en faisant appel à ces institutions et organismes pour définir les modalités les plus aptes à permettre l'offre active de services en français répondant bien aux besoins de la communauté.

Pour ce qui est des mécanismes appropriés de prestations des services, le gouvernement a fait siens les deux principes fondamentaux énoncés dans le rapport Chartier :

- l'offre des services bilingues devrait principalement se faire au moyen d'unités de services situées dans des localités où les francophones constituent une partie importante de la population;
- l'ensemble des membres des unités de services en question devraient s'exprimer couramment en français et en anglais.

Le message du ministre au début de ce rapport souligne la nécessité de programmes et d'établissements de langue française, lorsque cela facilite la prestation efficace des services en français. C'est notamment le cas dans le domaine des garderies et du préscolaire. Des progrès à ce chapitre seraient très utiles aux parents qui désirent un environnement en français pour leurs enfants d'âge préscolaire, et ils contribueraient grandement au développement du

jeune enfant en français et à la préparation des enfants aux programmes des écoles françaises.

Des systèmes efficaces de prestation des services en langue française sont requis dans plusieurs autres domaines. Par exemple, le gouvernement devrait faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes bilingues siègent aux divers conseils, commissions et régies dont il nomme les membres. Dans cette perspective, on devra mettre au point des stratégies visant à créer, au sein de ces divers organismes, des formations entièrement composés de personnes bilingues, afin que les citoyens et citoyennes désirant être entendus en français puissent effectivement l'être.

Pour bien réussir le virage en cours dans le domaine des services en français, il faudra :

- que tous ceux et celles qui ont des responsabilités dans la mise en œuvre de la politique réaffirment, confirment et démontrent leur engagement et leur leadership;
- que l'on garantisse la participation de la communauté francophone à la mise au point, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services destinés aux membres de cette communauté;
- que l'on continue à développer les solides fondations existant déjà, en créant des structures appropriées et en utilisant les systèmes établis dans la communauté pour faciliter et garantir l'offre active de services en français de qualité.

Ces mesures sont axées sur les trois conditions fondamentales à remplir pour assurer le succès de la mise en œuvre des services en français. Voilà l'essence de ce qu'il nous reste à accomplir.

ANNEXE

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

mars 1999

La politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba reconnaît le fait que la population francophone du Manitoba constitue un élément de l'une des caractéristiques fondamentales du Canada. Cette politique a pour but de permettre aux Manitobains et Manitobaines d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans la langue des lois du Manitoba.

Dans la mesure du possible, le gouvernement du Manitoba offre ses services dans les deux langues officielles dans les régions désignées où la population d'expression française est concentrée. Les régions désignées figurent sur la carte ci-jointe.

Les instances administratives visées par cette politique tiennent compte des objectifs de cette politique et des répercussions possibles sur la population francophone lorsqu'elles planifient et exécutent des réorganisations et des réformes administratives ou législatives, y compris la réorganisation des frontières.

Les services en langue française sont offerts dans des centres de services entièrement bilingues situés dans les régions désignées. Ils sont également offerts, après autorisation ou détermination du ministre responsable des services en langue française, dans des centres de services partiellement bilingues où le nombre de postes et d'employés désignés bilingues est suffisant pour garantir la prestation efficace de tels services.

Les instances administratives visées par cette politique offrent des services en langue française de façon active. Le concept de l'offre active signifie que les services en français, qu'ils soient fournis oralement, par écrit ou par voie électronique, sont manifestes, facilement disponibles et accessibles au grand public, et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais.

Toute la correspondance adressée à des particuliers ou à des groupes est rédigée dans la langue officielle que préfère le destinataire.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, tous les formulaires, les pièces d'identité et les certificats destinés au grand public sont bilingues.

Tous les documents d'information (écrits, audiovisuels ou électroniques) à l'intention du grand public sont produits dans un format bilingue, à moins qu'il soit souhaitable, en raison de contraintes de coût et de diffusion, de produire des versions anglaises et françaises. L'équivalent français peut être la version figurant sur le site Internet de l'instance administrative, dans les circonstances précisées par le ministre responsable des services en langue française. Les versions anglaises et françaises sont publiées en même temps.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les sites Web fournissent des renseignements et facilitent les échanges avec le public dans les deux langues officielles.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, les affiches et les avis au public se trouvant dans des régions désignées et dans des centres de services bilingues sont rédigés dans les deux langues officielles.

L'existence des services en français est rendue manifeste à l'aide de panneaux et de messages d'accueil appropriés.

Les campagnes d'information du public en anglais sont également produites en français, sous réserve des contraintes de coût et de diffusion.

Les instances administratives visées par la politique annoncent dans les médias français les postes vacants pour lesquels la connaissance du français est obligatoire ou préférable.

Sauf indication contraire de la part du ministre responsable des services en langue française, seuls des employés bilingues sont engagés dans les centres de services bilingues et dans les postes désignés bilingues jusqu'à ce que les exigences en matière de personnel bilingue soient respectées.

Lorsque le personnel d'un centre de services bilingues est entièrement bilingue, l'instance administrative encourage l'usage du français comme langue de travail.

Au moment de nommer quelqu'un à un conseil, à une commission, à un organisme, etc. on tient compte de la politique linguistique du gouvernement et du droit de tout Manitobain et de toute Manitobaine de comparaître devant un tribunal quasi judiciaire dans la langue officielle de son choix.

Les instances administratives suivantes sont visées par cette politique et elles la mettent en œuvre :

- Tous les ministères, ainsi que les commissions, conseils, corporations et organismes de service spécial qui relèvent d'eux;
- Les sociétés de la Couronne et d'autres organismes ministériels;
- Les bureaux de l'Assemblée législative ainsi que les organismes quasi judiciaires soumis aux dispositions de l'article 23 de la *Loi sur le Manitoba*;
- Les services publics réglementés par la Régie des services publics et servant des régions désignées;
- Les organismes désignés qui dispensent des services de santé et des services sociaux ainsi que les Offices régionaux de la santé qui sont désignés;
- D'autres instances, comme peut l'indiquer le ministre responsable des services en langue française.

Le Secrétariat des services en langue française, dont le mandat s'applique à toutes les instances administratives visées par la politique, est chargé de guider et de surveiller la mise en œuvre de cette politique. Dans l'exercice de son mandat, il voit à la mise en œuvre de la politique, et la facilite, de façon que le concept de l'offre active de services soit respecté, et il formule des recommandations à cet effet.

Le ministre responsable des services en langue française peut ordonner aux instances administratives visées par cette politique de prendre certaines mesures pour mieux respecter les objectifs de la politique.

Dans un souci de responsabilité publique, le Secrétariat des services en langue française publie un rapport annuel détaillant les résultats de la mise en œuvre de cette politique par les instances administratives visées. Le rapport annuel est établi en collaboration avec ces instances administratives.